

# Borgerrådsgiverens

## Årsberetning 2017

1. januar 2017 – 31. december 2017



Ishøj Kommune

## **Afsnit 1 Årsberetning 2017 – sammenfatning og anbefalinger**

### **1.1. Sammenfatning af borgerrådgiverens årsberetning for 2017**

- 1.1.1. Samarbejde mellem borgerrådgiverfunktion og centre
- 1.1.2. Delt borgerrådgiverfunktion med Hvidovre Kommune
- 1.1.3. Antal klagesager ved borgerrådgiverfunktionen er højere end forventet
- 1.1.4. Metoder til øget fokus på organisationslæring

### **1.2. Borgerrådgiverens anbefalinger på baggrund af beretningsåret 2017**

- 1.2.2. Opsamling på midtvejsstatus 2017 – Center for Børn og Forebyggelse

Anbefaling 1. Center for Børn og Forebyggelse

– planlagte tiltag vedrørende arbejds gange og kompetenceudvikling

Anbefaling 2. Opmærksomhed på koordinering på tværs af organisationen

– fokus på at skabe rammer og infrastruktur, der understøtter kommunikation og koordinering på tværs af organisationen

Anbefaling 3. Proaktiv procesledelse

- inddragelse af borgerne i sagsbehandlingen

Anbefaling 4. Anvendelse af mail og SMS i kommunikation med borgere

- sikker håndtering af persondata og overholdelse af sagsbehandlingsregler

Anbefaling 5. Fokus på kvalitet i klagesvar

- vurdering af hvorvidt klagen er berettiget mv.

## **Afsnit 2. Statistik 2017**

- 2.1. Perspektivering af tal og iagttagelser fra borgerrådgiveren
- 2.2. Antal sager ved borgerrådgiveren i 2017
- 2.3. Fordeling af sager på Centre
- 2.4. Hvad handler borgerens klager om? - klagetemaer
- 2.5. Borgerrådgiverens behandling af klager og andre henvendelser

## **Afsnit 3 - Fakta**

### **3.1. Rammer for borgerrådgiverens arbejde**

3.2. Borgerrådgiverens fokus på organisationslæring – metoder

3.3. Borgerrådgiverens arbejde med synlighed

3.3.1. Fysisk placering og kontakt

3.3.2. åben rådgivning

3.3.3. Kommunikationsindsats

3.4. Netværk af borgerrådgivere

### **3.5. Registrering af borgerrådgiverens arbejde**

3.5.1. Registreringsprincipper – statistikmodul for borgerrådgivere

3.5.2. Uddybende om sagstyper

3.5.2.1. Klagesager - Dialogprincippet og undersøgelsesprincippet

3.5.2.2. Vejledningssager

3.5.2.3. Vejvisningssager

3.5.2.4. Undersøgelsessager

## **AFSNIT 1 ÅRSBERETNING 2017 – SAMMENFATNING OG ANBEFALINGER**

### **1.1. Sammenfatning af borgerrådgiverens årsberetning 2017**

Borgerrådgiverfunktionen i Ishøj Kommune blev etableret i november 2016. I juni 2017 godkendte byrådet midtvejsstatus fra borgerrådgiveren for de første 6 måneder. Dette er den første årsberetning der afgives i henhold til vedtægten for borgerrådgiverfunktionen.

#### **1.1.1. Samarbejde mellem borgerrådgiverfunktion og centre**

Det er min opfattelse, at Ishøj Kommune er kendetegnet af ledelse og medarbejdere der stræber efter god kvalitet og service i sagsbehandling og afgørelser.

Jeg oplever også, at borgerrådgiverfunktionen er ved at blive kendt og implementeret i organisationen. Fra ledelse og medarbejdere oplever jeg en positiv tilgang, samt et oprigtigt ønske om konstruktivt at løse de ind i mellem ganske konfliktfyldte sager.

Det er ligeledes min opfattelse, at jeg har fået opbygget en samarbejdsform der er hurtig, uformel og smidig, med de centre der har henvendelser. Centrene svarer som altovervejende hovedregel hurtigt på mine forespørgsler, hvilket er positivt.

Dette smidige samarbejde er også forudsætningen for, at borgerrådgiverfunktionen kan medvirke til at bygge bro og genskabe kontakt og tillid. Det er også forudsætningen for, at egentlige klagesager måske kan undgås, ved at jeg bistår borgerne med at kvalificere klagetemaer mv. og formidler til de berørte enheder der herefter hurtigt går i dialog med borgerne, eller melder tilbage til mig.

#### **1.1.2. Delt borgerrådgiverfunktion med Hvidovre Kommune**

Borgerrådgiverfunktionen er delt med Hvidovre Kommune.

Der er aftalt en foreløbig fordeling mellem de to kommuner med 1/3 til Ishøj svarende til 12,5 timer ugentligt. Fordelingen mellem de to kommuner skal evalueres efter en 2 års periode.

Borgere i Ishøj og Hvidovre Kommuner kontakter mig på samme mobil nr. og jeg kan arbejde med sager i begge kommuner, uanset hvor jeg sidder rent fysisk. Den delte borgerrådgiverfunktion begrænser således ikke borgernes mulighed for at komme i kontakt med mig.

Det er endvidere min opfattelse, at det er meget positivt og perspektiverende at varetage funktionen i to kommuner samtidig.

#### **1.1.3. Antal henvendelser ved borgerrådgiverfunktionen er højere end forventet**

Antal sager ved borgerrådgiverfunktionen ligger på et højere niveau end forventet, i forhold til den aftalte fordelingsnøgle mellem de to kommuner.

Det er dog vanskeligt at sige noget om det endelige niveau endnu, da der kan være mange forskellige faktorer, der påvirker antal sager.

Der er aftalt en evaluering af fordelingsnøglen efter to år.

#### **1.1.4. Metoder til øget fokus på organisationslæring**

##### **Dialogmøder med relevante centre**

I henhold til vedtægten for borgerrådgiverfunktionen skal borgerrådgiveren yde sparring og rådgivning til direktions og centerchefer.

I forlængelse heraf har jeg drøftelser med nogle af de enheder der har sager ved funktionen efter behov. I forhold til Center for Børn og Forebyggelse er der etableret månedlige dialogmøder.

Her kan de konkrete sager danne baggrund for mere generelle drøftelser med henblik på fælles refleksion og læring.

Dette er en metode, jeg gerne vil arbejde videre med.

Som afsæt herfor, er der planlagt en administrativ proces i forbindelse med årsberetningen 2017. Her har borgerrådgiveren dialogmøder med ledergruppen i de relevante centre, forud for den politiske behandling af årsberetningen.

Borgerrådgiveren har i øvrigt faste møder med borgmester og direktion.

##### **Ingen undersøgelsessager i 2017 – undersøgelsessager suppleret af alternativ metode for at forbedre kvalitet i Centrenes besvarelse af klager via borgerrådgiveren**

I min dialog med borgere har jeg fokus på, at styrke den enkelte borgers tillid til og samarbejde med Ishøj Kommune.

Jeg må konstatere, at der er tilfælde, hvor en borger er utilfreds med det svar borgeren får fra et center, på en klage via borgerrådgiverfunktionen. Her har jeg i henhold til vedtægten mulighed for, at starte en undersøgelsessag, med henblik på at afgive en udtalelse.

Som et alternativ hertil har jeg i nogle tilfælde valgt, at genfremsende klagen med en uddybning af klagepunkter samt mine bemærkninger til hvilke forhold, som jeg mener, klagesvaret skal forholde sig til, i stedet for at starte en undersøgelsessag.

Det er min opfattelse, at denne metode i nogle tilfælde kan være et fint alternativ.

Metoden øger muligheden for genetablering af borgerens tillid gennem et mere tilfredsstillende klagesvar fra centret med deraf følgende accept og forståelse. Metoden skaber endvidere øget mulighed for konstruktiv refleksion og organisationslæring.

På den baggrund er der ikke opstartet undersøgelsessager i 2017.

#### **1.2. Borgerrådgiverens anbefalinger 2017**

Borgerrådgiverfunktionen er uvildig og uafhængig af den øvrige kommunale organisation.

Ifølge vedtægten for min funktion skal jeg i en årsberetning, redegøre for min virksomhed samt påpege eventuelle forhold, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling og betjening. Beskrivelsen af sådanne forhold skal ledsages af konkrete anbefalinger. I det følgende gennemgås kort nogle temaer der har givet anledning til sager ved borgerrådgiveren. Det er samtidig områder, hvor jeg mener, at der er et forbedringspotentiale.

##### **1.2.1 Opfølgning på midtvejsstatus - Center for Børn og Forebyggelse**

I min midtvejsstatus konstaterede jeg, at jeg oplevede udfordringer med dele af sagsbehandlingen i Center for Børn og Forebyggelse.

Hér havde jeg modtaget ganske alvorlige klager, ligesom jeg havde måttet rykke centret for svar i sagerne flere gange. Det måtte også konstateres, at selve klagesagsbehandlingen i nogle tilfælde havde været mangelfuld. Derfor varslede jeg opstart af undersøgelse jfr vedtægt for borgerrådgiveren i et antal klagesager vedrørende 2 borgere indenfor centrets område. Dette fordi det på trods af rykkere og dialogforsøg, ikke var lykket at få klagepunkter afsluttet tilfredsstillende.

Centrets ledelse valgte at genoptage sagerne vedrørende de 2 borgere, hvor jeg havde varslet opstart af undersøgelse. Dette skete ved at igangsætte intensive dialogmødeforløb med borgerne, med direkte ledelsesmæssig involvering.

I forlængelse heraf – og i anerkendelse af den ledelsesmæssige bevidsthed og prioritering - valgte jeg, at sætte de varslede undersøgelser i bero. I midtvejsstatus orienterede jeg om, at jeg ville følge udviklingen på området.

## **STATUS**

### **Centrets svartider på klager via borgerrådgiverfunktionen er nedbragt**

Centret har prioriteret området og jeg kan konstatere, at svartiderne på klager via borgerrådgiverfunktionen nu er nedbragt, hvilket er positivt.

### **Aftale om et arrangement for medarbejdere med deltagelse af borgerrådgiver**

I forlængelse af midtvejsstatus aftalte centret og jeg i august 2017, at jeg skulle deltage på et arrangement for centrets medarbejdere sammen med DUKH - Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet.

Afviklingen af arrangementet har desværre trukket ud og i december 2017 orienterede Center for Børn og Forebyggelse mig om, at arrangementet ville blive afholdt i marts 2018.

### **Månedlige dialogmøde med borgerrådgiver**

I forlængelse af borgerrådgiverens midtvejsstatus blev der med start i november aftalt månedlige dialogmøder mellem Centerchefen for Børn og Forebyggelse og borgerrådgiveren.

### **Beslutede tiltag vedrørende arbejdsgange og kompetenceudvikling**

I foråret 2017 orienterede Centret fagudvalget om følgende:

"Centret vil tage ...."stilling til initiativer, som kan kvalitetssikre afgørelserne og sikre, at afgørelserne bliver mere stringente i opbygningen.

Initiativer, som vil blive implementeret i Center for Børn og Forebyggelse, er:

- Centralisere styringen af bevillinger for at sikre mere systematisk sagsbehandling af ansøgninger og opfølgninger for at sikre overholdelse af tidsfrister
- Øget udvikling af skabeloner for standardafgørelser og krav om brug af disse
- Udvikling af tjeklister, som rådgiverne skal bruge i sagsbehandlingen
- Udvikling af kompetencerne hos rådgiverne. Det er således allerede planlagt, at rådgiverne sendes på kursus i systematisk sagsbehandling. Der vil blive taget stilling til yderligere efteruddannelse for hele gruppen eller for hver enkelt rådgiver.

- Øget ledelsesmæssig involvering i genbehandlingen (remonstration) af klager inden de evt. sendes til Ankestyrelsen

Jeg modtager fortsat henvendelser med klager over ganske alvorlige sagsbehandlingsfejl. Disse er søgt løst gennem dialog med centret og ved uddybning af klagepunkter.

I forlængelse heraf og i anerkendelse af de tiltag som Centret har planlagt er der ikke opstartet egentlige undersøgelsessager i 2017.

**Anbefaling 1. Fortsat ledelsesmæssig fokus på Center for Børn og Forebyggelse - opfølgning på, at de planlagte tiltag afvikles samt evaluering af effekt**

Det er min vurdering, at der er ledelsesmæssig opmærksomhed på udfordringerne, idet der er planlagt tiltag om opkvalificering af personale samt udvikling af arbejdsgange.

Det er min vurdering, at de besluttede tiltag er vigtige, relevante og vil have en positiv effekt.

Det er min anbefaling, at der følges op at tiltagene afvikles samt at der evalueres på effekt.

**Anbefaling 2. Opmærksomhed på koordinering på tværs af organisationen – fokus på at skabe rammer og infrastruktur, der understøtter kommunikation og koordinering på tværs af funktioner, afdelinger og centre - relationel koordinering**

Via henvendelserne til funktionen kan jeg se, at koordinering på tværs af centre kan give udfordringer.

Dette er et mønster der kan genkendes i mange kommuner.

Der ses således en tendens til, at borgerutilfredshed og klager over sagsbehandling i højere grad opstår såfremt

1. en borger har flere sideløbende sager ved forskellige enheder i kommunen og/eller
2. hvor løsningen af en sag involverer flere forskellige enheder

Borgerne har et ønske og behov for at opleve helhed og sammenhæng i sagsbehandlingen og sikkerhed og trykthed igennem processen.

Dette stiller store krav til enhedernes evne til at koordinere sager på tværs af organisationen. Det stiller også store krav til procesrettelæggelse, kommunikation og forventningsafstemning med borgerne.

Det er min opfattelse, at der er generel ledelsesmæssig opmærksomhed på dette område i Ishøj Kommune. Det er således ét af de parametre der har indgået i overvejelserne bag den foreslåede organisationsændring der bliver politisk behandlet i foråret 2018.

I mange organisationer har der gennem de sidste år været fokus på relationel koordinering. I teorien defineres relationel koordinering således: Relationel koordinering er (med afsæt i din faglige funktion) at kommunikere og handle med henblik på at integrere egen opgaveløsning ind i den store opgaveløsning. Det handler altså om at se sine opgavers betydning i forhold til den samlede ydelse til borgeren.

Borgerrådgiveren anbefaler, at der fortsat er fokus på at skabe rammer og infrastruktur, der understøtter kommunikation og koordinering på tværs af funktioner, afdelinger og centre

Borgerrådgiveren anbefaler videre, at der er fokus på at identificere konkrete sagstyper, arbejdsprocesser og/eller identifikatorer for, hvornår det er behov for at koordinere på tværs.

### **Anbefaling 3. Fokus på proaktiv procesledelse og inddragelse af borgerne**

I forlængelse af anbefaling 1 om fokus på koordinering på tværs af enheder, ses også et behov for øget opmærksomhed på procesledelse, vejledning og inddragelse af borgere i den konkrete sagsbehandling.

Den almindelige borger kender i udgangspunktet ikke de forvaltningsretlige regler eller sagsbehandlingsprocessen.

Det er min vurdering, at borgerens tillid til kommunen og det gode samarbejde mellem borger og kommune kan understøttes, ved systematisk proaktiv vejledning af borgere, når en sag startes op. Borgeren kan vejledes om sagsprocessen og om hvornår og hvordan de har mulighed for at få indflydelse på sagen. Dette kan også betyde, at eventuelle misforståelser og borgerutilfredshed kan forebygges og minimeres.

På det sociale område fremgår pligten til inddragelse af borgeren af § 4 i retssikkerhedsloven, der har følgende ordlyd:

"§ 4. Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Kommunalbestyrelsen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed."

Det er min anbefaling, at der sættes øget fokus på procesledelse, vejledning og inddragelse af borgere i den konkrete sagsbehandling.

### **Anbefaling 4. Anvendelse af mail og SMS i kommunikation med borgere - sikker håndtering af persondata og overholdelse af sagsbehandlingsregler**

Sagerne viser, at nogle centre har en kultur, hvor der kommunikeres meget med borgerne på sms og e-mail.

Dette er i nogle situationer den helt rigtige fremgangsmåde – hurtig, enkel og i overensstemmelse med borgernes ønsker.

Der kan dog opstå situationer, hvor fremgangsmåden giver udfordringer i forhold til overholdelse af forvaltningsretlige regler som notatpligt og journalisering.

Det kan endvidere medføre, at personfølsomme oplysninger ved uopmærksomhed eller ved en fejl bliver sendt til private ikke-sikre emailadresser eller via sms.

Dette tyder på en vis usikkerhed eller manglende opmærksomhed i nogle dele af organisationen vedrørende

- valg af korrekt medie til kommunikation med borgere.
- Konsekvenser af valgt kommunikationsform i forhold til at sikre overholdelse af forvaltnings- og persondataretlige regler

Borgerrådgiveren anbefaler, at der sættes fokus på dette område.

Borgerrådgiveren gør samtidig opmærksom på den nye persondataforordning, der træder i kraft i maj 2018. I tilknytning hertil behandler Folketinget pt. lovforslag der bl.a. giver hjemmel til at pålægge offentlige myndigheder bøder.

#### **Anbefaling 5. Fokus på kvalitet i klagesvar - vurdering af hvorvidt klagen er berettiget**

Borgerrådgiverens formål er bl.a. at bidrage til, at forbedre kommunes dialog med borgerne og sagsgangene i forbindelse med klager.

Jeg må konstatere, at nogle klagesvar ikke altid forholder sig til dét, borgeren klager over.

Det kan ske på flere måder. For eksempel ved, at sagsforløbet blot gennemgås i klagesvaret eller ved, at borgerens oplevelse af sagsforløbet beklages – men uden en egentlig vurdering af hvorvidt klagen er berettiget eller ej. Der er også eksempler på, at klagesvaret gør borgeren opmærksom på andre fejl end dét der oprindeligt var klaget over.

Det kan efterlade borgere frustreret og er ikke egnet til at øge tillid og samarbejde.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at der sættes fokus på at sikre, at klagesvar altid indeholder en vurdering og stillingtagen til, hvorvidt klagen er berettiget eller ej.

Det er min erfaring, at borgere har forståelse for, at der begås fejl i sagsbehandlingen, såfremt kommunen tager ansvar herfor og beklager. Ligeledes er det min erfaring, at borgere også accepterer en tilbagemelding om, at en klage ikke er berettiget, når blot dette forklares således, at borgeren forstår regelsæt og baggrund mv.



## AFSNIT 2 STATISTIK OVER HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN I 2017

### **2.1. Perspektivering af tal og iagttagelser fra borgerrådgiveren**

Afrapporteringer fra min side er baseret på iagttagelserne i de konkrete sager, som jeg stifter bekendtskab med i min funktion. Og det er sådan, at de konkrete klagesager, som jeg involveres i, kun udgør en lille delmængde af det samlede antal klager som modtages, behandles og besvares af kommunen. Det er også vigtigt at huske, at klagemønstre også afspejler forskelle mellem centre i relation til omfanget af borgerkontakt og myndighedsafgørelser.

Dermed også sagt, at det ikke nødvendigvis er et fuldt retvisende billede, hvis jeg i en given afrapporteringsperiode konstaterer flere, færre eller slet ingen klager indenfor et område.

Imidlertid vil der via den statistik jeg føre være viden at hente om hvilke forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne. Statistikken giver dermed mulighed for at identificere mulige tendenser eller opmærksomhedspunkter i administrationens arbejde.

Ligeledes vil den måde centrene vælger at reagere på mine henvendelser på, samt den konkrete sagsbehandling af klager og henvendelser, give gode indikationer for en enheds tilgang og kompetenceniveau.

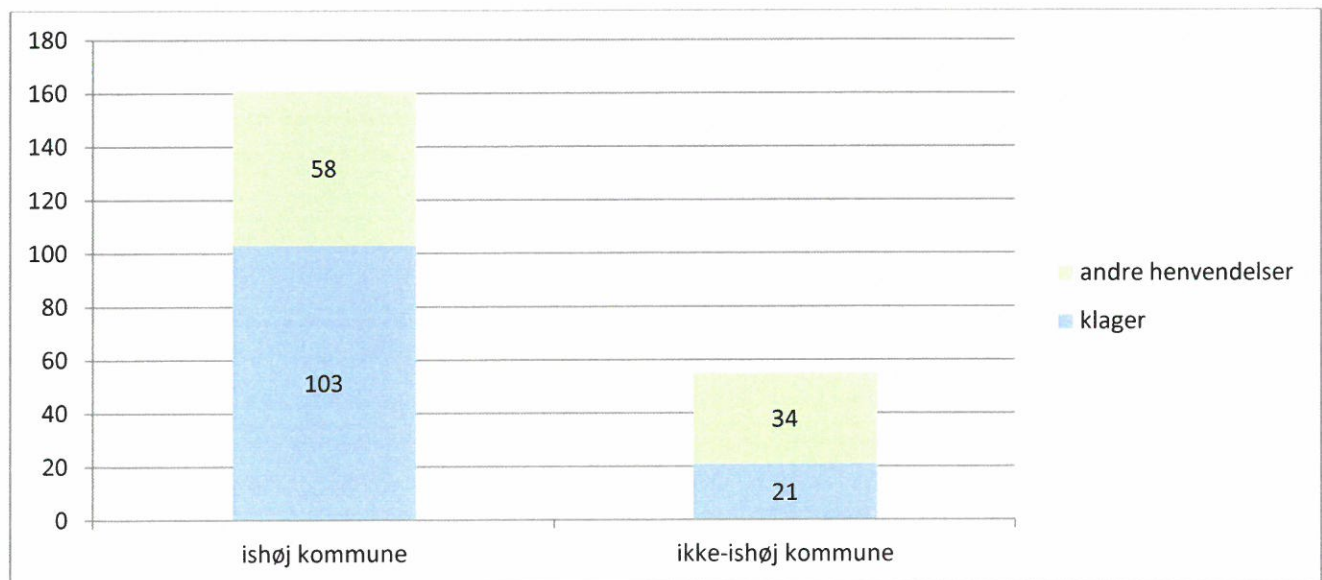
### **2.2. Antal sager ved borgerrådgiverfunktionen i 2017**

I 2017 har jeg oprettet 216 sager i borgerrådgiverens statistikmodul – heraf 4 sager der er indgået til funktionen i 2016, men først sagsbehandlet og afsluttet i 2017.

De 216 sager er fordelt med 124 klagesager og 92 andre henvendelser.

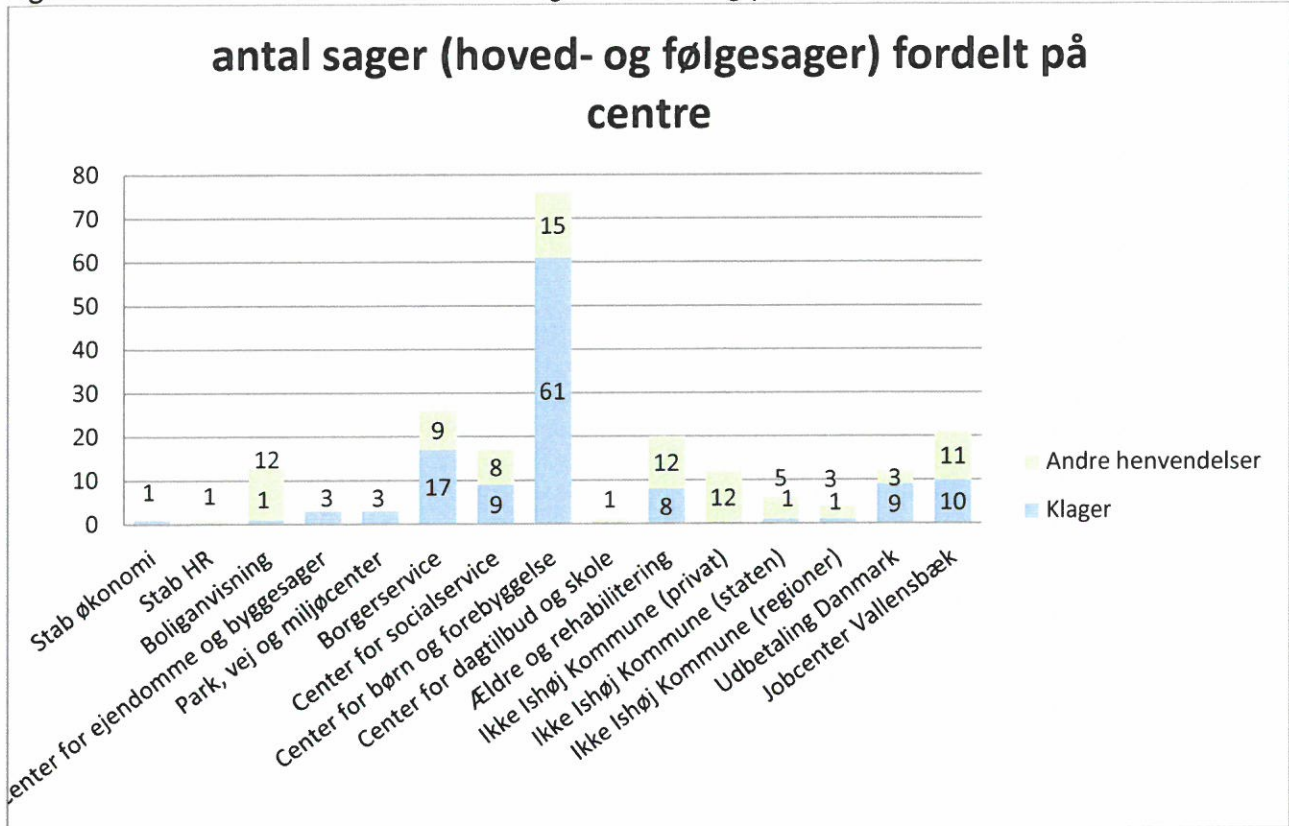
Det er dog ikke alle sager der vedrører Ishøj Kommune.

Som det fremgår af figuren nedenfor bistår borgerrådgiveren i vid udstrækning også borgere vedrørende andre offentlige myndigheder mv.



### 2.3. Fordeling af sager på centre

Figuren nedenfor viser hvordan de 216 sager fordeler sig på centerområder:



Der er en klar tendens til, at det sociale område har flest henvendelser. Dette er helt på linje med det billede der ses i andre kommuner.

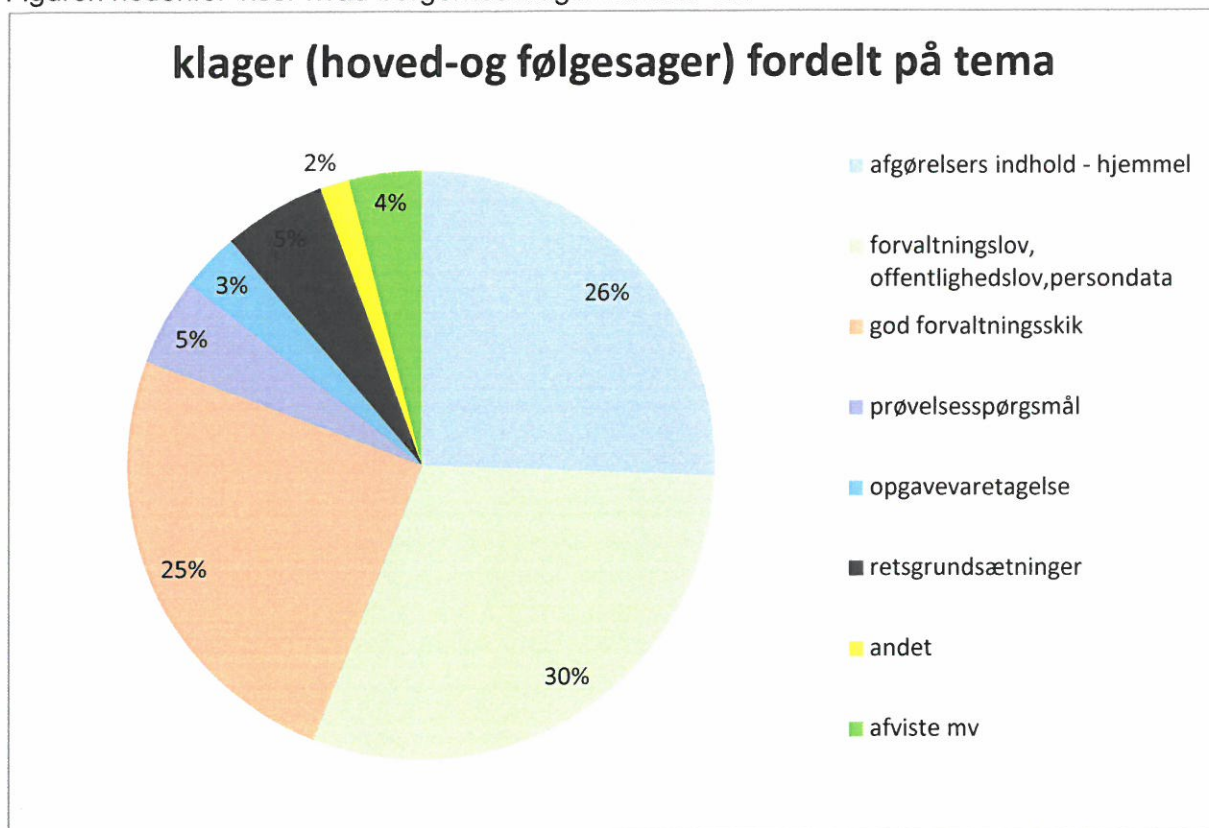
Det ses at det borgernære områder i form af Borgerservice har en del henvendelser. Det må betragtes som naturligt, at dette område vil have henvendelser, da de har mange afgørelser med økonomisk konsekvens for borgere.

Indenfor det sociale område ses en klar tendens til, at Center for Børn og Forebyggelse har flere sager end øvrige centre.

Det ses også, at der er 55 sager hvor borgerrådgiveren har bistået borgere i sager der ikke vedrører administrationen i Ishøj Kommune. Det er sager der eksempelvis vedrører andre offentlige eller private instanser såsom Jobcentret, Udbetaling Danmark, sygehuse, uddannelsesinstitutioner, boligselskaber mv. Dette kan ses som et billede på, at borgerne også anvender borgerrådgiverfunktionen som indgang til det offentlige indenfor en bred vifte af spørgsmål.

## 2.4 . Hvad handler borgernes klager om? - Klagetemaer

Figuren nedenfor viser hvad borgernes klager handler om



30 % af klagesagerne vedrører de processuelle regler fra forvaltningsloven og offentlighedsloven. Her handler det om reglerne for notatpligt, vejledning, partshøring, begrundelse og klagevejledning. I denne gruppe hører også reglerne om sikker håndtering af persondata.

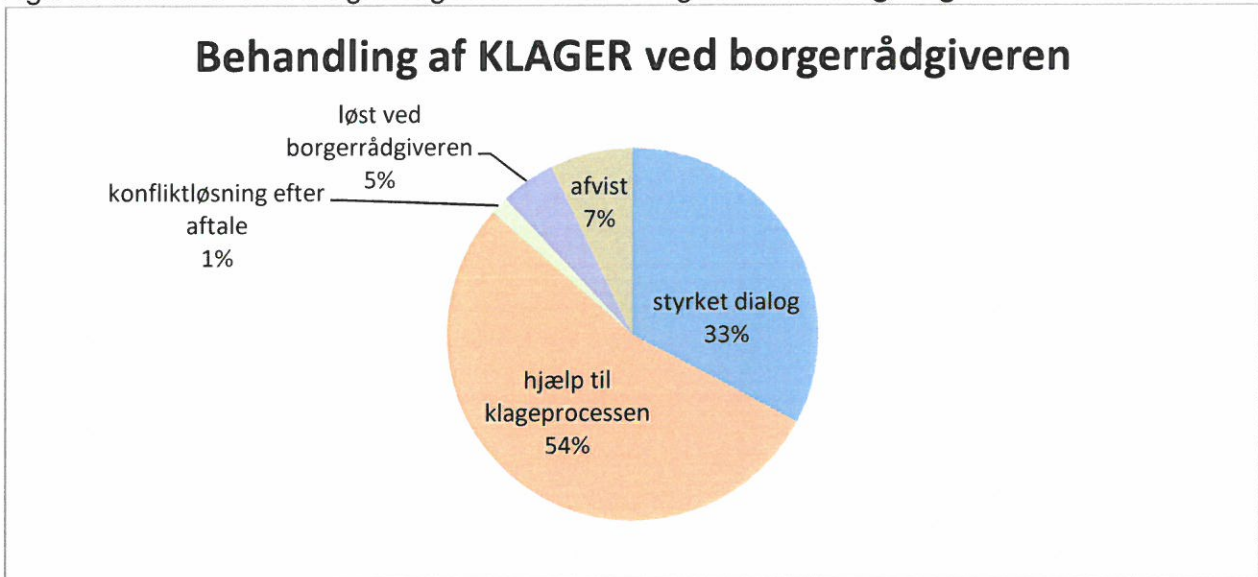
Det ses her at 26 % af klagesagerne vedrører det materielle indhold af en afgørelse – altså typisk om en ansøgning er imødekommet fuldt ud – dette svarer til 32 klagesager.

Borgerrådgiveren behandler ikke selvstændigt klager over indholdet af afgørelser og andre såkaldte materielle spørgsmål jfr vedtægten. I langt de fleste tilfælde tilbyder jeg dog at bistå med at formulere og videreformidle klager over afgørelser og andre materielle spørgsmål til det relevante center. I forhold til rettidigt påklagede afgørelser sker dette med henblik på Centrets genvurdering og efterfølgende eventuelle oversendelse til rette instans typisk ankestyrelsen, hvis centret fastholder afgørelsen.

25 % af klagesagerne vedrører forhold der reguleres af standarden "god forvaltningsskik" – det er forhold som venlig og hensynsfuld optræden, betjening af borgerne, åbenhed og tillid samt sagsbehandlingstid og manglende svar.

## 2.5. Borgerrådgiverens behandling af klagesager og andre henvendelser

Figuren nedenfor viser borgerrådgiverens behandling af de 124 klagesager



Det ses heraf at i 54% af klagesagerne har jeg aktivt bistået med at formulere og viderebringe klagen til det relevante center – eller til eksterne parter som eksempelvis Udbetaling Danmark. Hjælp til klageprocessen bruges navnlig når der er tale om klage over afgørelser der kan påklages. Her bidrager jeg således til at tydeliggøre borgerens synspunkter og argumenter til det relevante centers remonstration af klagen. Såfremt borgeren ikke får medhold i sin klage vil centret typisk være forpligtet til at videresende klagen til ankestyrelsen.

Hjælp til klageprocessen bruges dog også til rene klager over sagsbehandlingen. Dette sker ofte på borgerens ønske, eller hvis det vurderes at tidsperspektivet gør, at sagen ikke kan løses via styrket dialog.

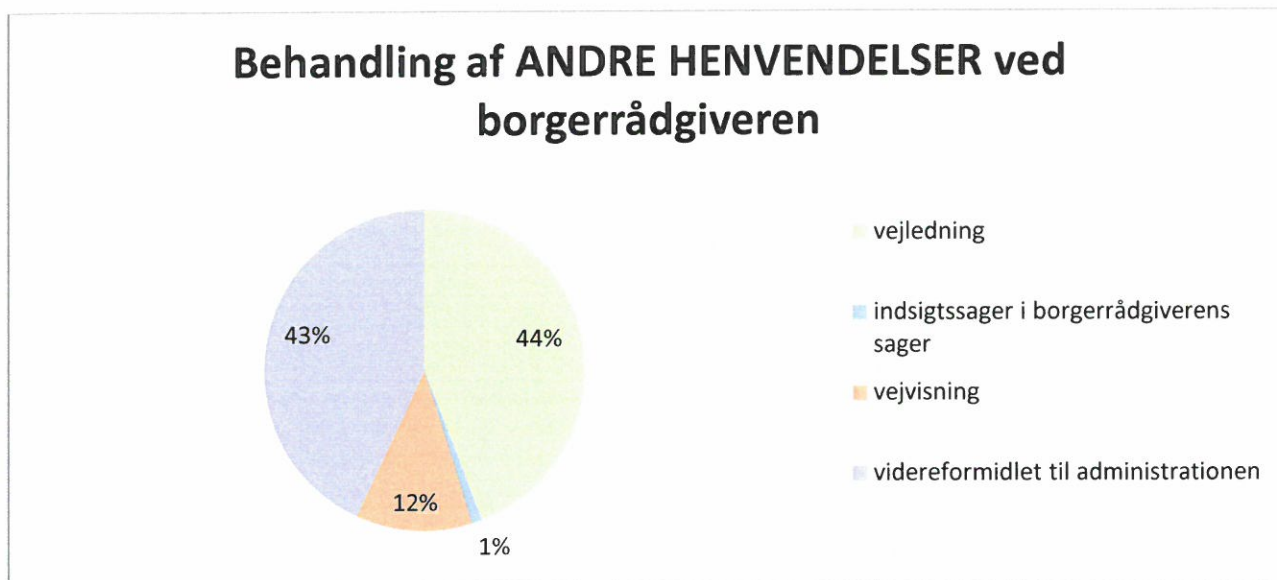
Sagens karakter har således betydning for hvordan jeg vælger at bistå borgeren.

33% af klagesagerne er løst gennem ”styrket dialog ” her er der tale om hurtig koordinering og dialog med det relevante center. Her bistår jeg med sagens løsning uden en egentlig formel klagesagsbehandling. Nogle gange efterfølges ”styrket dialog” af ”hjælp til klageprocessen” hvis borgeren ikke opnår det ønskede resultat.

I 7 % af klagesagerne har jeg afvist at gå ind i klagesagen. Det svarer til 9 konkrete sager. I henhold til vedtægten for borgerrådgiveren skal jeg afvise bestemte klager. Det kan eksempelvis dreje sig om klager over forhold der har været bedømt af de stående udvalg eller som er indbragt for det kommunale tilsyn eller for domstolene.

I to konkrete klagesager vedrørende samme borger har jeg været involveret i længere forløb og deltaget i møder mellem forvaltning og borger. I statistikken fremgår dette med konfliktløsning efter aftale.

Figuren nedenfor viser borgerrådgiverens behandling af de **92 andre henvendelser** (vejlednings- og vejvisningssager).



I 43 % af sagerne har jeg videreformidlet en henvendelse til det relevante center. Her går jeg aktivt ind og beskriver borgerens behov eller usikkerhed til det relevante center og knytter kontakten. Det er min oplevelse at det fungerer godt, da jeg sjældent oplever, at borgere har henvendt sig igen med klage over at de ikke er blevet kontaktet eller at de har været utilfredse med kontakten.

I 44 % af sagerne har jeg selv vejledt om gældende regler, fundet links og kontaktoplysninger og eks. knyttet kontakt til patientrådgivere ved sygehuse, vejledere ved uddannelsesinstitutioner mv.

## **AFSNIT 3 - FAKTA**

### **3.1. Rammer for borgerrådgiverens arbejde - Regelgrundlag, organisatorisk indplacering og opgaver**

Borgerrådgiverens virke er tilrettelagt i overensstemmelse med den vedtægt for funktionen som er godkendt af Byrådet. Vedtægten er udarbejdet i medfør af rammebestemmelserne i styrelseslovens § 65e og § 18 i kommunens styrelsesvedtægt.

Borgerrådgiveren er uafhængig af kommunens forvaltning og borgmesterens øverste daglige ledelse af samme. Borgerrådgiveren refererer således direkte til Byrådet.

Ifølge vedtægten er opgaven først og fremmest dialog med borgerne i konkrete sager.

Der er tale om en mediatorrolle, hvor det handler om at:

- a) sikre, at der er en konstruktiv dialog mellem kommunens centre og borgerne,
- b) hjælpe borgerne med at finde vej i systemet, fx med at forstå et brev eller en afgørelse og med at finde vej i den kommunale organisation,
- c) give vejledning i forbindelse med klager og hjælpe med at formulere klagen,
- d) behandle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og medarbejdernes betjening af borgerne, herunder også klager over den praktiske opgaveløsning samt klager over diskrimination.

Borgerrådgiveren tager ikke sager op af egen drift og går ikke ind i sager, som er over 1 år gamle, medmindre der klages over aktuelle, konkrete forhold begået indenfor det seneste år.

Borgerrådgiveren kan ikke:

- a) Træffe afgørelser eller ændre afgørelser.
- b) Behandle klager over forhold, der falder udenfor kommunens virksomhed.
- c) Behandle klager over forhold, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer, fx Ankestyrelsen.
- d) Behandle klager over forhold indbragt for det kommunale tilsyn, ombudsmanden eller domstolene.
- e) Behandle klager over politiske beslutninger (fx serviceniveau) eller over forhold, som har været bedømt af de stående udvalg, Økonomiudvalget eller Byrådet.
- f) Behandle klager over ansættelsesforhold i kommunen.

Borgerrådgiveren er uvildig og kan ikke fungere som bisidder eller partsrepræsentant, herunder bistå borgere med sagers førelse ved højere instanser.

Borgerrådgiveren kan heller ikke bistå forvaltningen i konkrete sager, men bistår dog administrationen ved generelle forespørgsler indenfor funktionens kompetence og opgaver.

I forhold til centerchefer og direktion skal borgerrådgiveren løbende yde sparring og rådgivning.

Ud over den telefoniske og personlige betjening består arbejdet som borgerrådgiver primært i dialog med kommunens administration, skriftlig behandling af klagesager og udarbejdelse af årsberetning til Byrådet.

### **3.2. Borgerrådgiverens fokus på organisationslæring - metoder**

Borgerrådgiveren skal i henhold til vedtægten yder løbende sparring og rådgivning til direktion og centerchefer.

I henhold hertil er der etableret faste dialogmøder med relevante centre med henblik på generelle drøftelser og læring.

Borgerrådgiveren vælger endvidere i nogle tilfælde at genfremsende en klage med en uddybning af klagepunkter samt mine bemærkninger til hvilke forhold, som jeg mener, klagesvaret skal forholde sig til. Dette kan være det gode alternativ til en undersøgelsessag i tilfælde hvor borgeren ikke er tilfreds med det klagesvar som centret har givet.

Det er min opfattelse, at denne metode i nogle tilfælde kan være et fint alternativ til en egentlig undersøgelsessag.

Metoden øger muligheden for genetablering af borgerens tillid gennem et mere tilfredsstillende klagesvar fra centret med deraf følgende accept og forståelse. Metoden skaber endvidere øget mulighed for konstruktiv refleksion og organisationslæring.

### **3.3. Borgerrådgiverens arbejde med synlighed**

Da borgerrådgivningen er en ny funktion i Ishøj, har jeg prioriteret arbejdet med at skabe synlighed og dialog omkring funktionen i forhold til borgere, administration og samarbejdspartnere.

#### **3.3.1. Fysisk placering og kontakt:**

Jeg har kontor i Erhvervs- og turismekontoret, lige udenfor rådhusets hovedindgang. Det er en rigtig god placering i neutrale og borgervenlige omgivelser – og med gode kontorkolleger.

Her kan jeg træffes personligt efter forudgående aftale, hvilket sker i vid udstrækning. Jeg bruger primært mit kontor til borgerrådgivninger i klagesager hvor der er behov for længere samtaler, samt til egentlig sagsbehandling, eller møder med samarbejdspartnere mv. Når jeg ikke anvender kontoret benyttes det til møder eller stillekontor af andre ansatte.

Den direkte telefonlinje – mobil 61916800 - besvarer jeg altid selv. Er jeg forhindret i at besvare telefonopkald på grund af møder eller andet - kan der indtales en besked, og så ringes der tilbage snarest muligt og i udgangspunktet indenfor 1 arbejdsdøgn.

Borgere kan også kontakte mig via almindelig brevpost samt Digital Post og e-mails på [borgerraadgiver@ishoj.dk](mailto:borgerraadgiver@ishoj.dk)

#### **1.3.2. Åben rådgivning:**

I forbindelse med den politiske beslutning om oprettelse af borgerrådgiverfunktionen, var det et ønske, at der blev etableret åben borgerrådgivning. Jeg har fast åben rådgivning uden tidsbestilling hver onsdag mellem kl. 16 – 18 i biblioteket. Her kan borgere komme uden tidsbestilling og få en samtale om deres muligheder. Jeg afsætter 30 minutter til en sådan samtale i åben rådgivning. Det er ofte sådan, at vejlednings- og vejvisningssager kan håndteres på stedet i den åbne rådgivning, evt med efterfølgende mundtlig tilbagemelding telefonisk eller personligt efter en uge.

Egentlige klager vil ofte kræve, at der aftales tid til yderligere borgerrådgivningsmøde udenfor den åbne rådgivning, hvor sagen kan drøftes mere indgående.

Det er svingende hvor mange der kommer i åben rådgivning. Jeg har både oplevet fuldt hus ligesom jeg har oplevet, at der ikke kom nogen. Det billede skal selvfølgelig give overvejelser i relation til den effektive anvendelse af min arbejdstid. Det er pt. min vurdering, at den åbne rådgivning bringer mig i kontakt med nogle borgere, som ellers ikke ville kontakte mig. Jeg synes derfor, at det er et rigtig fint tilbud – og det gode samarbejde og koordinering med bibliotekets personale samt bibliotekets nærhed til mit kontor gør, at jeg ikke oplever et tab i effektiv arbejdstidsudnyttelse.

### **3.3.3 Kommunikationsindsats**

Jeg arbejder løbende med at skabe synlighed omkring funktionen – både overfor borgere, medarbejdere og eksterne samarbejdspartnere. Her bliver jeg støttet og rådgivet professionelt af kommunens kommunikationsafdeling. Jeg har valgt at prioritere indsatsen højt i forhold til min arbejdstid på 12 timer ugentligt, men det har naturligt måttet afstemmes i forhold til kerneopgaven som er den egentlige borgerrådgivning og dialog med centre i konkrete og generelle sager. Borgerrådgivernetværket oplyser, at det tager ca. 3 år før en borgerrådgiverfunktion er implementeret i organisationen og kendt i den almindelige befolkning. Kommunikationsarbejdet vil derfor blive løbende vedligeholdt og forventes også udbredt yderligere.

Jeg har inviteret mig selv ind til ledermøder og personalemøder i en række centre. Formålet har været, at orientere om funktionen og at give mulighed for spørgsmål og dialog. I forbindelse med årsberetning har jeg igangsat en administrativ proces forud for byrådets behandling af årsberetningen. Her drøftes årsberetningen med ledergruppen i de relevante centre. Formålet er at skabe de bedste rammer for organisationslæringen gennem dialog og refleksion.

Jeg har deltaget i et meget positivt møde med seniorrådet. I forlængelse heraf har jeg deltaget i et informationsmøde for borgere på Kærbo arrangeret i samarbejde med Seniorrådet og ledelsen på Kærbo.

Jeg har deltaget i et meget positivt møde med handicaprådet i juni 2017 hvor jeg orienterede om funktionen.

Jeg har etableret et godt koordinerende samarbejde med boligsociale medarbejdere/projekter samt projektet navigator om samarbejdsmuligheder og kernekompetencer i de forskellige fora. Dette har medført at vi løbende har kunnet koordinere og henvise borgere til hinanden – med god borgeroplevelse til følge.

#### **Oversigt over kommunikationstiltag 2016**

- Pressemeddelelse til lokale medier - 5. oktober
- Nyhed på intranet/Uglen - 7. oktober
- Nyhed i det interne nyhedsbrev Ishøj indefra – 7. oktober
- Infoside på infoskærmen i rådhusets kantine – 7. oktober
- Plakat - november
- Postkort - november
- Brochure – november
- Infoside på Ishøj Biblioteks infoskærme - november



- Indslag på TV-Ishøj og TV-Ishøjs Youtube-kanal - 11. november
- Egen side på kommunens hjemmeside ishoj.dk - 23. november
- Annonce i kommunens fællesannonce i Sydkysten - hver torsdag fra 25. november til 22. december
- Artikel i Ishøj Nyt 4, 2016 - 9. december
- Opslag på Ishøj Kommunes Facebookside - 26. november, 29. november og 23. maj
- Indlæg i Kærbo Nyt - maj-juni.

#### Oversigt over kommunikationstiltag 2017

- Opslag på Ishøj Kommunes Facebookside - 23. maj
- Indlæg i Kærbo Nyt - maj-juni
- Pressemeldelse om midtvejsstatus til lokale medier – 13. september
- Nyhed om midtvejsstatus på ishoj.dk – 15. september.

#### Presseomtale:

- Artikel i Dagbladet Roskilde – 9. september: 'Borgerrådgiver godt i gang: Klager er et godt værktøj'
- Artikel i Søndagsavisen Vestegnen – 21. september: 'Får kommune og borgere til at tale bedre sammen'
- Tv-indslag på TV2Lorry 19.30 og tv2lorry.dk - 10. oktober: Populær hjælp til knudret kommunal kommunikation
- Nyhed på tv2lorry.dk – 10. oktober: Brug for hjælp? Se om din kommune har en borgerrådgiver.

### 3.4. Netværk af Borgerrådgivere

Der er i dag ansat borgerrådgiver i ca. 30 kommuner. Selvom borgerrådgiverne er ansat på forskellig vis og har forskellige roller, så har vi alle et fælles formål. De fleste borgerrådgivere sidder alene og vi har derfor søgt hinanden i behovet for faglig sparring i enkeltsager, men også i behovet for dialog og støtte i relation til udvikling af vores funktioner, således at de skaber mest mulig værdi for vores respektive kommuner. Vi er alle tilknyttet KL's dialogportal hvor vi har et lukket forum til erfaringsudveksling mv.

Det nationale netværk mødes 1 gang årligt . I2017 blev mødet afviklet i juni. Her var der drøftelser om en fælles hjemmeside for borgerrådgivere samt et fælles afsæt på borger.dk med beskrivelse af funktionen. Der var endvidere oplæg fra Folketingets Ombudsmand ligesom der var oplæg og workshop om psykisk sårbare borgere.

Regionalt mødes vi kvartalsvis. Det er meget givende at møde andre borgerrådgivere og drøfte erfaringer mv.

### **3.5. Registrering af borgerrådgiverens arbejde – statistikmodul for borgerrådgivere**

Alle sager og sagskridt registreres og dokumenteres i kommunens ESDH system SB-SYS. Her dokumenteres sagsbehandlingen. Det sker typisk via notater fra afholdte møder og telefonsamtaler samt gennem løbende mail- og brevkorrespondancer i de tilfælde, hvor konkrete klagesager behandles på et skriftligt grundlag.

Herudover registreres alle sager tillige i et særskilt statistikmodul.

Statistikmodul er et resultat af netværkssamarbejdet mellem borgerrådgivere i samtlige kommuner. Her har borgerrådgiveren i Roskilde og Hvidovre Kommuner været primus motor og systemudviklere af et statistikmodul til registrering af borgerrådgiversager.

Modul er bygget på registreringsprincipper fra Folketingets Ombudsmand tilpasset borgerrådgiverens og kommunernes hverdag.

Statistikmodul forventes at blive udbredt til flere borgerrådgivere, som på sigt kan åbne op for sammenligninger og fælles viden på tværs af kommuner.

#### **3.5.1. Registreringsprincipper – statistikmodul for borgerrådgivere**

Når en borger henvender sig til mig registreres en sag i statistikmodul. Undtaget er henvendelser, som ikke giver anledning til egentlig sagsbehandling, hvor det eksempelvis er hjælp til at finde et korrekt telefonnummer på en enhed eller lignende.

Blandt de typer af henvendelser, som borgerrådgiveren håndterer, sondres overordnet mellem:

- a) Konkrete klagesager. Dvs. henvendelser, som indeholder aktuelle og konkrete kritikpunkter fra borgeren, som enten skal videreformidles til den relevante afdeling med henblik på besvarelse (1. omgang) eller eventuelt kan undersøges af borgerrådgiveren med henblik på afgivelse af en udtalelse i sagen (2. omgang)
- b) Øvrige henvendelser, dvs. henvendelser, hvor der ikke for indeværende klages, men fx blot efterspørges generel vejledning i klagesystemet eller søges en form for vejvisning.

Herudover skelnes mellem hovedsager og følgesager.

En hovedsag defineres som borgerens primære klagepunkt og følgesagen er andre klagepunkter knyttet til hovedklagen.

Nogle borgeres henvendelser vil medføre oprettelse af flere sager ved borgerrådgiveren. Dette sker fx i tilfælde, hvor der klages over forskellige sagsforløb fordelt på flere Centre og hvor "enkeltsags-princippet" derfor tilsiger, at der skal oprettes mere end én sag.

Det sker også i de tilfælde, hvor borgerrådgiveren i første omgang har videresendt en klage til besvarelse i et center. Såfremt centret ikke besvare henvendelsen og borgeren beder borgerrådgiveren om hjælp til at rykke for svar vil efterfølgende rykkere blive registreret som selvstændige følgesager.

Endelig er der borgere som -over tid -klager af flere omgange over forskellige forhold vedrørende

deres sag i et givent center, hvor "enkeltsags-princippet" indebærer oprettelse af særskilte sager.

En henvendelse kan eksempelvis angå både en klage over for lang sagsbehandlingstid og en klage over mangelfuld vejledning. En sådan detaljeret registrering er nødvendig for at kunne opfange alle klagetemaer og dermed de særlige problemstillinger, som disse hver for sig rejser.

Registreringen munder ud i det statistiske materiale som præsenteres i afrapporteringerne

### **3.5.2. Uddybende om sagstyper ved borgerrådgiveren**

Borgerrådgiveren opdeler henvendelser i klagesager og andre henvendelser. Andre henvendelser underopdeles i vejvisning og vejledningssager.

Klagesager kan endvidere danne baggrund for undersøgelsessager. Du kan læse mere om de forskellige sagstyper i det følgende.

#### **3.5.2.1. klagesager – Dialogprincippet og undersøgelsesprincippet**

Konkrete klagesager er henvendelser, som indeholder aktuel og konkret kritik af kommunen.

Disse sager behandles efter forholdsvis faste procedurer ved borgerrådgiveren:

Når borgerrådgiveren modtager en klage, er det først og fremmest vigtigt at få afklaret, om den afdeling i kommunen, som borgeren klager over, faktisk har haft mulighed for at svare på klagen.

Hvis det ikke er tilfældet, så hjælper borgerrådgiveren gerne med at formulere og formidle klagen til den rette afdeling, så borgeren kan få et svar. Borgerrådgiveren videresender således klagen. Frem for at videresende klagen skriftligt kan borgerrådgiveren vælge at kontakte afdelingen mere uformelt i tilfælde, hvor dette vurderes tilstrækkeligt. Det kan fx være situationer, hvor en borgers utilfredshed skønnes at kunne imødekommes ved, at afdelingen ringer op eller inviterer til et møde.

Udsigtsløse sager afvises af borgerrådgiveren i henhold til vedtægten.

Udgangspunktet er altså, at uoverensstemmelser mellem en borger og en afdeling i kommunen skal søges løst direkte mellem parterne, inden borgerrådgiveren eventuelt kan tage stilling i sagen. Denne procedure kalder borgerrådgiveren for "dialogprincippet".

Hvis borgeren efter at have fået svar fra kommunen vender tilbage til borgerrådgiveren og fastholder sin klage helt eller delvist, så vurderer borgerrådgiveren, om der er grundlag for en nærmere undersøgelse af sagen. Formålet med en sådan undersøgelse fra borgerrådgiverens side er i sidste ende, at kunne tage stilling til uoverensstemmelsen mellem borgeren og kommunen.

En undersøgelse munder således ud i en skriftlig udtalelse fra borgerrådgiveren til sagens parter. Denne procedure kalder borgerrådgiveren for "undersøgelsesprincippet".

I nogle tilfælde vælger borgerrådgiveren at genfremsende en klage til centret med en uddybning af klagepunkter samt bemærkninger til hvilke forhold, som borgerrådgiveren mener, klagesvaret skal forholde sig til. Dette kan være det gode alternativ til en undersøgelsessag i tilfælde hvor borgeren ikke er tilfreds med det klagesvar som centret har givet.

Metoden kan i nogle tilfælde være et fint alternativ til en egentlig undersøgelsessag.

Metoden øger muligheden for genetablering af borgerens tillid gennem et mere tilfredsstillende klagesvar fra centret med deraf følgende accept og forståelse. Metoden skaber endvidere øget mulighed for konstruktiv refleksion og organisationslæring.

### 3.5.2.2. Vejledningssager

Vejledningssager angår typisk spørgsmål om det kommunale klagesystems indretning både internt i kommunens eget regi, men også eksternt set i forhold til diverse klageinstanser på fagområderne.

Vejledningssager kan dog også omhandle en borgers foreløbige overvejelser om indgivelse af en konkret klage, hvor borgerrådgiveren kan vejlede om mulighederne i den henseende -og herunder foreslå, at der etableres en dialog med den relevante afdeling, inden der eventuelt klages formelt. Endelig kan vejledningssager angå de situationer, hvor borgerrådgiveren hjælper en borger med at forstå et brev eller en afgørelse fra en afdeling.

Vejledningssager håndteres typisk af borgerrådgiveren uden involvering eller orientering af de afdelinger, som henvendelserne relaterer sig til.

### 3.5.2.3 Vejvisningssager

Vejvisningssager angår typisk henvendelser, hvor der spørges ind til forhold som naturligt hører under centrene. Det kan fx være spørgsmål vedrørende fortolkning af speciallovgivningen, men det kan også angå ansøgninger som kræver sagsbehandling og afgørelse i én af centrene.

Disse henvendelser håndteres typisk ved, at borgerrådgiveren henviser borgeren til selv at tage kontakt til den relevante afdeling i kommunens eget regi. Alt afhængig af situationen kan borgerrådgiveren eventuelt også tilbyde at videreformidle henvendelsen til det relevante center. Vejvisningssager kan også angå situationer som ikke angår kommunen, fx henvendelser, hvor der stilles privatretlige spørgsmål, eller henvendelser som retteligt hører under andre myndigheder som Udbetaling Danmark mv.

I disse tilfælde giver borgerrådgiveren kontaktoplysninger til – og eventuelt også uddybende information om – hvor man i stedet kan henvende sig (fx relevante ministerium eller styrelse, uvildige tvistenævn, retshjælp, gældsrådgivning, advokat, ombudsmand, tilsyn eller domstole).

### 3.5.2.4. Undersøgelsessager

Som nævnt håndteres konkrete klagesager efter forholdsvis faste procedurer ved borgerrådgiveren. I første omgang anvendes som udgangspunkt dialogprincippet - og i anden omgang kan en sag så eventuelt undersøges nærmere i henhold til undersøgelsesprincippet.

#### **Kriterierne for borgerrådgiverens eventuelle iværksættelse af undersøgelse**

Borgerrådgiveren iværksætter normalt kun undersøgelse i konkrete klagesager i tilfælde, hvor der er udsigt til et styrket medhold for borgeren, eller hvor en undersøgelse i øvrigt skønnes at kunne bidrage til en generel styrkelse eller kvalitetsudvikling af kommunens sagsbehandling og betjening.

#### **Borgerrådgiverens kritikskala i undersøgelsessager**

Borgerrådgiverens almindeligt anvendte kritikskala i undersøgelsessager er følgende:

- Uheldigt
- Beklageligt
- Meget beklageligt
- Kritisabelt
- Meget kritisabelt
- Stærkt kritisabelt

Kritikskalaen spænder fra konstatering af forhold, der ikke er, som de bør være, uden at nogen konkret bebrejdes herfor (uheldigt), over kritik af forhold, der er mere eller mindre almindeligt forekommende i offentlig forvaltning, men ikke bør forekomme, og så til kritik af helt utilstedelige og uacceptable forhold (stærkt kritisabelt).

Ud over denne kritikskala kan borgerrådgiveren uddybe og kvalificere sin eventuelle kritik i et mere almindeligt sprogbrug.

Kommunens centre har pligt til at meddele borgerrådgiveren, hvis udtalt kritik og henstillinger mv. ikke følges.

### **Begrænsninger i undersøgelsessager**

Det er i forbindelse med undersøgelsessager vigtigt at være opmærksom på, at der kan være visse påklagede forhold, som formelt set falder indenfor borgerrådgiverens kompetence, men som i praksis ikke altid kan vurderes af borgerrådgiveren, hvis der iværksættes en undersøgelse.

Situationen opstår typisk ved bevistvivil samt i forbindelse med klager over forhold som fx kræver en særlig social-eller lægefaglig ekspertise. Situationen optræder også ved klager over sådanne forhold i sagsbehandlingen som er nært knyttet til afgørelsers gyldighed og udfald. I de nævnte situationer foretager borgerrådgiveren en forventningsafstemning med den borger, som har klaget - og i langt hovedparten af tilfældene vil der være mulighed for at få prøvet forhold, som borgerrådgiveren er afskåret fra at vurdere, i andre klageinstanser.

### **Bevistvivil**

Hensigten med borgerrådgiverens undersøgelse af en konkret klagesag er at give sagens parter en uvildig vurdering af, om Ishøj Kommune har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde begået fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat god forvaltningsskik.

Det primære bedømmelsesgrundlag for borgerrådgiveren er den centrale forvaltningsretlige lovgivning, god forvaltningsskik og kommunens egne retningslinjer og politikker.

Borgerrådgiverens undersøgelse af en sag bygger på de rammer, som dette hovedsageligt juridiske fundament giver, og finder først og fremmest sted på grundlag af sagens skriftlige materiale.

Borgerrådgiveren har ikke mulighed for at afhøre vidner på samme måde som f.eks. ved domstolene. Hvis en sag indeholder modstridende oplysninger, som ikke kan dokumenteres endeligt på baggrund af sagens dokumenter eller samstemmende forklaringer fra sagens parter, så kan borgerrådgiveren i sagens natur ikke få fuldstændig klarhed over, hvad der er passeret. Der er i så fald tale om bevistvivil, som afskærer borgerrådgiveren fra at udtale sig helt eller delvist.

### **Social-eller lægefaglige vurderinger**

Konkret stillingtagen til f.eks. social-eller lægefaglige vurderinger forudsætter typisk en specialiseret indsigt, som borgerrådgiveren ikke råder over.

Borgerrådgiveren vil derfor kun kunne udtale kritik af et centers vurderinger af sådanne forhold, hvis der foreligger helt særlige holdepunkter i den konkrete sag.

### **Forhold i sagsbehandlingen knyttet til afgørelsers gyldighed og udfald**

I det omfang der klages over forhold i sagsbehandlingen, som er nært knyttet til en truffen afgørelses gyldighed og udfald, vil borgerrådgiveren normalt ikke kunne tage stilling til disse forhold uden samtidig – direkte eller indirekte – at komme til at forholde sig til selve afgørelsen. Forud for en konkret sags afgørelse vil borgerrådgiveren i videre omfang kunne påse formaliteter. Sagens stadi er dermed udslagsgivende for mulighederne og begrænsningerne i den henseende.

### **Forventningsafstemning og prøvelsesmulighed i afgørelsessager**

Alle borgere orienteres indgående om muligheder og begrænsninger i borgerrådgiverens kompetence, når de henvender sig for at klage over forskellige forhold i kommunens regi.

Der er således en forventningsafstemning for at sikre, at borgerne fra første færd er bekendt med, hvad borgerrådgiveren eventuelt kan undersøge nærmere - og hvad der ikke kan undersøges. I relation til klager over afgørelser, som borgerrådgiveren aldrig selv behandler men dog gerne videreformidler til den relevante afdeling i kommunen, så vil spørgsmål, som kræver social- eller lægefaglig indsigt, normalt indgå i den efterfølgende prøvelse som fx Ankestyrelsen kan foretage. Tilsvarende gælder forhold i sagsbehandlingen som knytter sig til afgørelsens gyldighed og udfald. Efterfølgende prøvelse sker i de tilfælde, hvor kommunen efter en genvurdering beslutter at fastholde den afgørelse, som der er klaget over, og derfor typisk efter lovgivningen vil være forpligtet til, at videresende sagen til endelig vurdering i en højere administrativ klageinstans.