

Borgerrådsgiverens



Afsnit 1 Årsberetning 2018 – sammenfatning og anbefalinger

1. Nyheder og sammenfatning af borgerrådgiverens årsberetning for 2018
 - 1.1. konsolidering af borgerrådgiverfunktionen og samarbejde med centre
 - 1.2. Ishøj Kommune sætter øget fokus på den generelle forvaltningsret
 - 1.3. Delt borgerrådgiverfunktion med Hvidovre Kommune – evaluering af fordelingsnøglen mellem kommunerne i 2019 – Antal sager ved borgerrådgiverfunktionen er stabilt
 - 1.4. Borgernes henvendelsesform til borgerrådgiverfunktion – telefon, mail samt Åben Rådgivning
 - 1.5. Ingen undersøgelsessager i 2018
Fortsat fokus på at forbedre kvalitet i centrenes besvarelse af klager via borgerrådgiveren
 - 1.6. Borgerrådgiverens samarbejde med DPO – databeskyttelsesrådgiver
2. Borgerrådgiverens anbefalinger på baggrund af beretningsåret 2018
Fokus på Vejledningsforpligtigelsen
3. Borgerrådgiverens fokusområde for 2019 – Vejledningsforpligtigelsen
Borgerrådgiverens tilbud om undervisning og temadrøftelser i personalegrupper

Afsnit 2. Statistik over henvendelser i 2018 med kommentarer

- 2.1. Perspektivering af tal og iagttagelser fra borgerrådgiveren
- 2.2. Antal sager ved borgerrådgiveren
- 2.3. Fordeling af sager på Centre
 - 2.3.1. Udvikling i antal klager fordelt på centre
 - 2.3.2. udvikling i antal andre henvendelser fordelt på centre
 - 2.3.3. Jobcenter Vallensbæk
- 2.4. Hvad handler borgerens klager om? – klagetemaer
- 2.5. Borgerrådgiverens behandling af klager og andre henvendelser

Bilag

1. Fakta om rammer for borgerrådgiverfunktionen
2. "Retssikkerhed i kommunerne" Uddrag bestående af Sammenfatning og anbefalinger fra rapport udarbejdet af Institut for Menneskerettigheder. Rapporten kan downloades i sin helhed på <https://menneskeret.dk/udgivelser/retssikkerhed-kommunerne>

AFSNIT 1 ÅRSBERETNING 2018 – SAMMENFATNING OG ANBEFALINGER

1. Nyheder og Sammenfatning af borgerrådgiverens årsberetning 2018

Borgerrådgiverfunktionen i Ishøj Kommune blev etableret i november 2016. Dette er den anden årsberetning der afgives i henhold til vedtægten for borgerrådgiverfunktionen.

1.1. Konsolidering af borgerrådgiverfunktionen

- **Anvendelse af de konkrete sager til organisationslæring i samarbejdet med centre.**

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

I forlængelse heraf har jeg drøftelser med de enheder der har sager ved funktionen efter behov. I forhold til Center for børn og forebyggelse blev der i 2017 aftalt faste månedlige dialogmøder. Disse er fastholdt i 2018. I 2019 er der aftalt faste møder hver anden måned. Dette beror navnlig på at antallet af henvendelser ved borgerrådgiverfunktionen indenfor centrets område er faldet, hvilket er positivt.

Samarbejdet med centrene foregik i 2017 i høj grad via centerchefer. I 2018 er dette suppleret med etablering af et øget samarbejde direkte med afdelingsledere mv. Dette er positivt og øger muligheden for hurtigt og smidigt at kunne løse sagerne til gavn for borgerne. Centerchefer er altid direkte orienteret om klagesager indenfor deres centerområde.

Jeg oplever at centrene er meget lydhøre, i forhold til den generelle sparring som de konkrete sager giver anledning til. Det betyder at en konkret sag kan bane vejen for generel organisationslæring, til gavn for både administration og borgere.

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.

I forbindelse med årsberetningen tilbyder jeg dialogmøder, med de centre der har sager ved funktionen. Her er der mulighed for, at samle op på de sager der har været og drøfte læringsperspektiver og samarbejde.

Borgerrådgiveren har herudover faste møder med borgmester og direktion

1.2. Ishøj Kommune sætter øget fokus på den generelle forvaltningsret

I 2019 har Ishøj kommune igangsat et projekt hvor kommunens 3 jurister går sammen om at udbyde et undervisningskoncept til kommunens medarbejdere med fokus på sagsbehandling og "den gode afgørelse". Der er planlagt et pilotprojekt for medarbejderne i Borgerservice. Det er min

vurdering at dette tiltag er meget positivt. Undervisningen kan tilpasses de enkelte faglige enheder og gennemføres af kollegaer der har et solidt kendskab til forholdene i Ishøj Kommune. Mit tilbud om at bidrage i dette forløb er blevet godt modtaget, hvilket jeg er glad for.

1.3. Delt borgerrådgiverfunktion med Hvidovre Kommune - Evaluering af fordelingsnøglen mellem Ishøj og Hvidovre Kommuner i 2019 – antal henvendelser ved borgerrådgiverfunktionen er stabilt

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 i 2019 på baggrund af antal sager i de to kommuner i 2017 og 2018.

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

Antal sager ved borgerrådgiverfunktionen ligger stabilt på samme niveau som i 2017. Dog er antallet af sager i Ishøj højere end forventet, i forhold til den aftalte fordelingsnøgle mellem de to kommuner.

1.4. Borgernes henvendelsesform til borgerrådgiverfunktion – telefon, mail samt Åben Rådgivning

Borgerne henvender sig i vid udstrækning pr telefon og mail. Jeg kontakter typisk borgerne telefonisk for afklaring af om sagen kan afsluttes telefonisk eller om der er behov for et personligt møde. En del borgere benytter sig endvidere af den åbne rådgivning uden tidsbestilling hver onsdag i biblioteket. Her kan borgere komme uden tidsbestilling og få en samtale.

Åben rådgivning er hver onsdag fra kl. 16 – 17. Møder der flere op end der er tid til, indgås der aftale om et møde med hver enkelt, således ingen går forgæves.

Det er ofte sådan, at vejlednings- og vejvisningssager kan håndteres på stedet i den åbne rådgivning, evt. med efterfølgende mundtlig tilbagemelding telefonisk eller personligt. Egentlige klager vil ofte kræve, at der aftales tid til yderligere borgerrådgivningsmøde udenfor den åbne rådgivning, hvor sagen kan drøftes mere indgående.

1.5. Ingen undersøgelsessager i 2018

Fortsat fokus på 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 valgte jeg i 2017, 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 er god, fordi den 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.

I 2018 er ovenstående suppleret med en mere løbende mundtlig dialog med relevante fagpersoner og afdelingsledere i konkrete sager. Dialogen sker løbende fra borgeren henvender sig til mig og indtil sagen finder sin afslutning.

På den baggrund er der ikke opstartet undersøgelsessager i 2018.

1.6. borgerrådgiverfunktionens samarbejde med DPO - databeskyttelsesrådgiver

I 2018 trådte den nye persondataforordning i kraft, I forlængelse heraf har Ishøj Kommune fået egen DPO – databeskyttelsesrådgiver. Borgerrådgiveren henviser i videst muligt omfang spørgsmål og henvendelser vedrørende persondataret til Ishøj Kommunes DPO.

2. Borgerrådgiverens anbefaling på baggrund af beretningsåret 2018

Fokus på Vejledningsforpligtigelsen

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 årsberetning for 2018 lægger jeg én anbefaling frem.

Anbefaling om øget fokus på vejledningsforpligtigelsen

- **Fokus på vejledning om regler og muligheder – helhedsorienteret vejledning**
- **Fokus på vejledning om sagsprocesser**

Jeg anbefaler videre at der ved næste årsberetning følges op på hvordan administrationen har arbejdet med anbefalingen om øget fokus på vejledningsforpligtigelsen, herunder den systematiske vejledning om procesforløb.

Ishøj Kommune og vejledningsforpligtigelsen

Det er min opfattelse at der i udgangspunktet ydes god vejledning i Ishøj Kommune. Når jeg anbefaler, at der sættes fokus på dette tema er det fordi reglerne om vejledning er komplicerede og kravene til vejledning er ganske omfattende. Vejledningsforpligtigelsen giver derfor også udfordringer i andre kommuner.

Formålet med vejledningsforpligtigelsen

Formålet med vejledningsforpligtigelsen er dels at borgerne har mulighed for at forstå deres rettigheder og pligter og kan gøre deres indflydelse gældende under sagens behandling. Formålet er endvidere at borgere får kendskab til de relevante ansøgningsmuligheder, således at borgerne får de ydelser eller de tilbud som de er berettiget til.

God vejledning er også en del af en god borgerbetjening og er en fordel for både borgere og medarbejdere. Når vi vejleder korrekt, får borgerne en bedre oplevelse af kommunen, og vi kan undgå nogle af de dårlige og tidskrævende sagsforløb.

Institut for Menneskerettigheder har undersøgt retssikkerheden i kommunerne. Undersøgelsen er mundet ud i en rapport i december 2017 med fokus på kommunernes menneskeretlige forpligtelser

og borgernes møde med kommunen i sociale sager. Rapportens hovedanbefaling er, at kommunerne overvejer, hvordan de systematisk kan sikre, at alle borgere får den information og vejledning, de har behov for, til at søge kommunen om hjælp. Rapportens sammenfatning og anbefaling er vedlagt som bilag. Rapporten kan downloades i sin helhed på <https://menneskeret.dk/udgivelser/retssikkerhed-kommunerne>

Reglerne om vejledning

Kommunen har en generel forpligtigelse til at yde vejledning.

Forvaltningslovens § 7.

En forvaltningsmyndighed skal i fornødent omfang yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.

Stk. 2. Modtager en forvaltningsmyndighed en skriftlig henvendelse, som ikke vedrører dens sagsområde, videresendes henvendelsen så vidt muligt til rette myndighed.

Herudover er der en skærpet vejledningsforpligtigelse på det sociale område, hvorefter kommunen skal yde helhedsorienteret vejledning.

Retssikkerhedslovens § 5

Kommunalbestyrelsen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. Kommunalbestyrelsen skal desuden være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning

Ved siden af disse er der bestemmelser i særlovgivning om vejledning, ligesom standarden "God Forvaltningsskik" også supplerer de lovfæstede regler om vejledning.

Vejledningsforpligtigelsen og øvrige sagsbehandlingsregler samt klageadgang

Det er vigtigt at være opmærksom på, at vejledningsforpligtigelsen har snitflader til øvrige sagsbehandlingsregler. Her skal navnlig nævnes reglerne om notatpligt og journalisering, således at det kan dokumenteres, hvilken vejledning der er givet og hvornår. Det er også vigtigt, at være opmærksom på tydelig kommunikation til borgerne, således at der ikke er tvivl om hvornår der sker vejledning og hvornår der træffes (mundtlig) afgørelse, der skal ledsages af klagevejledning. Vejledning er endvidere en retlig ydelse der kan påklages særskilt på det sociale område. Manglende eller forkert vejledning eller rådgivning kan pådrage kommunen et erstatningsansvar, herunder ved, at borgeren skal stilles, som om borgeren havde modtaget korrekt vejledning eller rådgivning (realudligning) Konsekvensen af manglende eller forkert vejledning kan endvidere være, at der skal træffes en ny afgørelse.

Sager om vejledning ved borgerrådgiverfunktionen – helhedsorienteret vejledning

Vejledning er et generelt tema i henvendelser ved borgerrådgiverfunktionen. Der kan være sager hvor vejledningsbehov er hovedårsagen til henvendelsen. Det typiske er dog, at vejledningstematet kommer frem i relation til en henvendelse vedrørende et andet forhold.

Eksempel:

En borger henvender sig til borgerrådgiverfunktionen og ønsker bistand til at klage over afslag på visitering til ældrebolig.

I forbindelse med afslaget er der ikke vejledt om relevante ansøgningsmuligheder i forhold til hjælpemidler og praktisk støtte. I forbindelse med centrets behandling af klagesagen gives der grundig vejledning om disse muligheder.

Eksempel:

En borger henvender sig på grund af nedsættelse af kontanthjælp som følge af 225 timers reglen. Borger er kendt i kommunen og der er viden om, at borger har funktionsnedsættelse i form af ADHD samt massiv ordblindhed. Borger har således ikke haft udfordringer med at forstå de breve han har modtaget. Han er ikke vejledt om hvor han kan få bistand. I forbindelse med klagesagen via borgerrådgiveren bliver borger vejledt om relevante ansøgningsmuligheder i form af eksempelvis hjemmevejleder ligesom borger bliver orienteret om muligheden for at få bistand til at læse og forstå breve i "Det gule hus" under center for voksne og velfærd.

Vejledning om procesforløb

En del henvendelser er en følge af, at borgerne ikke er vejledt om, hvordan deres sag hos kommunen typisk forløber.

Den almindelige borger kender i udgangspunktet ikke de forvaltningsretlige regler eller sagsbehandlingsprocessen. Dette kan føre til misforståelser og deraf følgende borgerutilfredshed fordi borgeren oplever, at sagen trækker unødigt ud eller ikke oplever at blive inddraget i sagsforløbet.

I min årsberetning for 2017 var det min anbefaling, at der skulle sættes øget fokus på procesledelse, vejledning og inddragelse af borgere i den konkrete sagsbehandling.

Det er fortsat 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 tidsperspektivet samt 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. Det er min opfattelse, at denne forudgående information til borgerne kan lette forvaltningen under behandlingen af sagen og samtidig kan være med til at sikre en større medinddragelse af borgeren.

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."

I forlængelse heraf er det min anbefaling at der sættes fokus på *systematisk* vejledning af borgere om en sags typiske forløb, f.eks. i forbindelse med sagens påbegyndelse.

3. Borgerrådgiverens fokusområde for 2019 – tilbud om undervisning og temadrøftelser i personalegrupper indenfor vejledningsforpligtigheden

I tråd med min anbefaling for beretningsåret 2018 har jeg valgt at udvælge vejledningsforpligtigelsen som fokusområde for borgerrådgiverfunktionen i 2019.

Jeg har siden min ansættelse været løbende på besøg i forskellige personalegrupper – her øges kendskabet til borgerrådgiverfunktionen og samarbejdet drøftes. Jeg har ligeledes afviklet forskellige temadrøftelser i personalegrupper.

I 2019 vil jeg tilbyde temadrøftelser og undervisning om vejledningsforpligtigelsen til centrene. Jeg er også til rådighed, såfremt centrene ønsker min bistand i forhold til at sætte fokus andre forvaltningsretlige områder.

AFSNIT 2. STATISTIK OVER HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN I 2018

2.1. Perspektivering af tal og iagttagelser fra borgerrådgiveren

Afreporteringer 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 afreporteringsperiode konstaterer flere, færre eller slet ingen klager indenfor et område.

Imidlertid vil der, via den statistik jeg fører, 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.

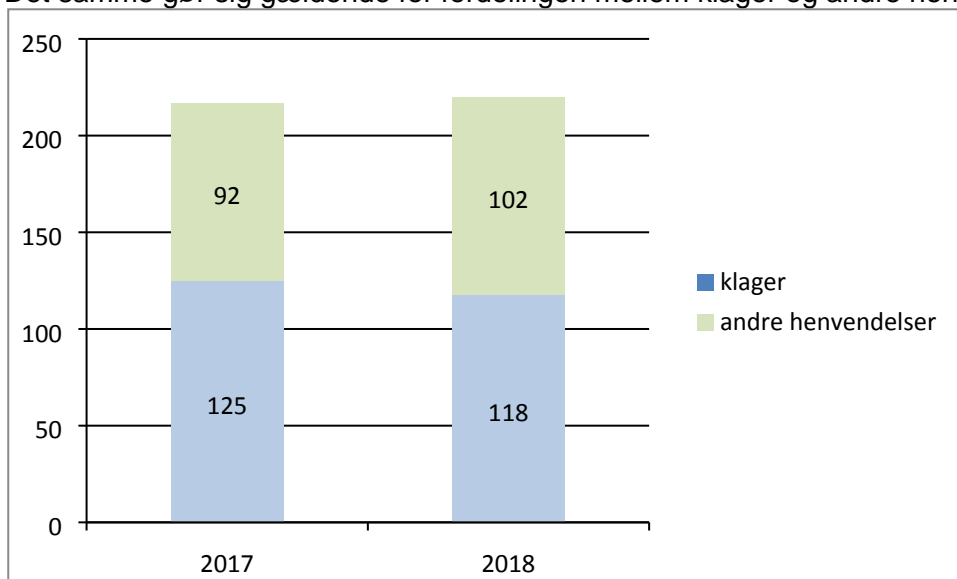
Ligeledes vil den måde, centrene vælger at reagere på mine henvendelser på, samt den konkrete sagsbehandling af klager og henvendelser, give gode indikationer for en enheds tilgang og kompetenceniveau.

2.2. Sager ved borgerrådgiverfunktionen – antal borgere

I 2018 har jeg oprettet 220 sager i borgerrådgiverens statistikmodul. Denne total indeholder både hovedsager og følgesager.

Opmærksomheden henledes på at én henvendelse ofte udløser flere sagsregistreringer, som hoved- og følgesager. Dette skyldes, at formålet med registreringen er at afdække forvaltningsretlige temaer der behandles ved borgerrådgiverfunktionen. Der er således ikke tale om 220 selvstændige borgerhenvendelser. Jeg anvender det fælles statistikmodul, der er udarbejdet af borgerrådgivernetværket. Der kan læses mere om principper for registrering af sager i statistikmodulet i bilaget til årsrapporten.

De 220 sager er fordelt med 118 klagesager og 102 andre henvendelser.
Af figuren nedenfor ses det, at antal af sager ved funktionen ligger på samme niveau som i 2017.
Det samme gør sig gældende for fordelingen mellem klager og andre henvendelser.



Figuren ovenfor er en total der indeholder både hoved- og følgesager.

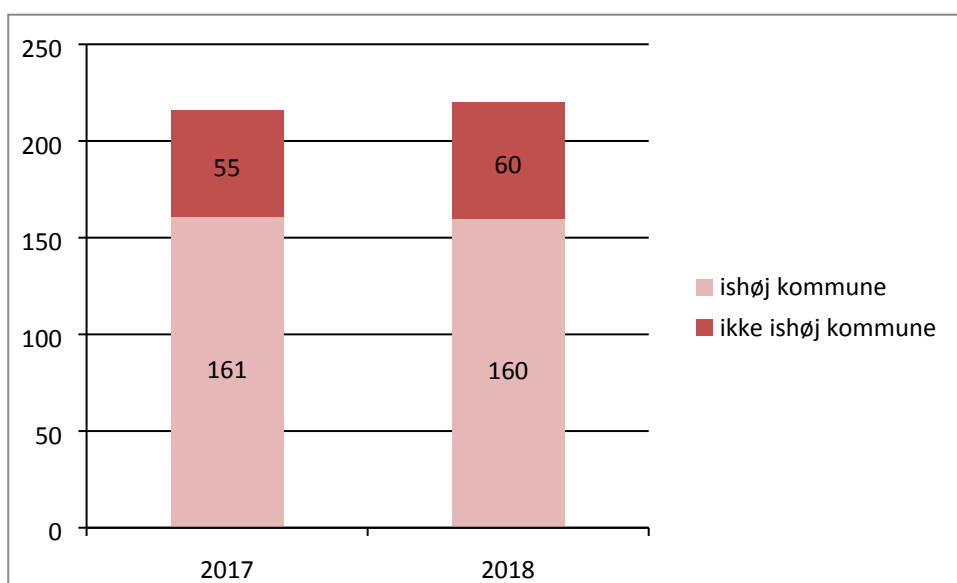
De 220 sager vedrører 82 borgere.

Det er dog ikke alle sager der vedrører Ishøj Kommune.

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

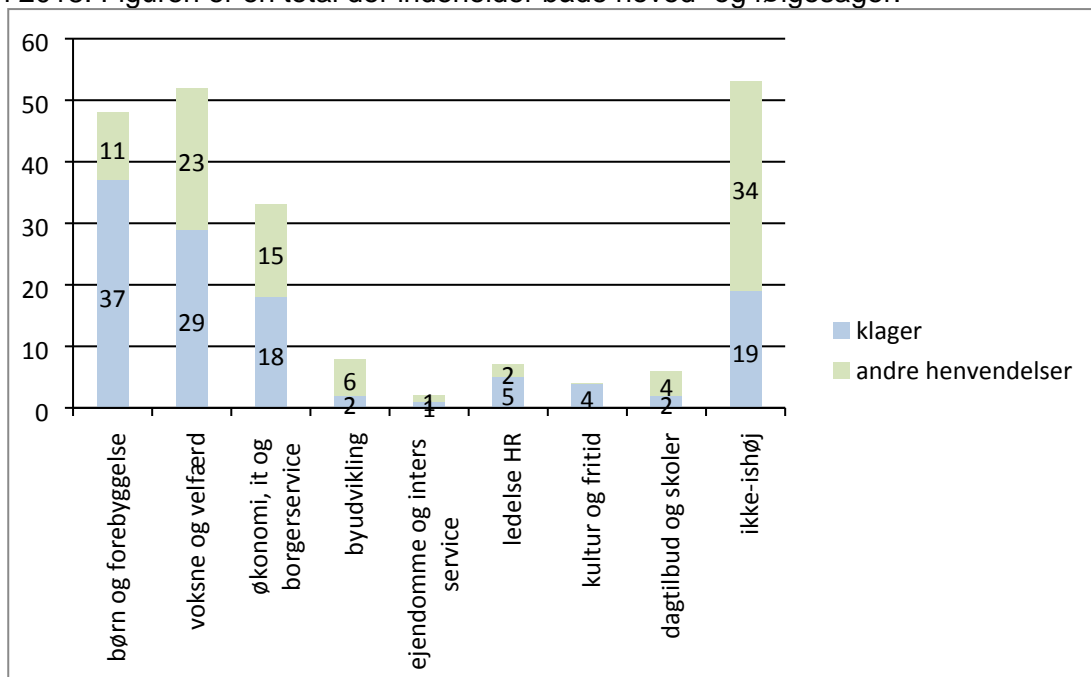
Det ses at der er samme fordeling af henvendelserne i Ishøj kommune og andre offentlige myndigheder som sidste år.

Figuren nedenfor er en total der indeholder både hoved- og følgesager.



2.3. Fordeling af sager på centre

Figuren nedenfor viser hvordan sager ved borgerrådgiverfunktionen fordeler sig på centerområder i 2018. Figuren er en total der indeholder både hoved- og følgesager.

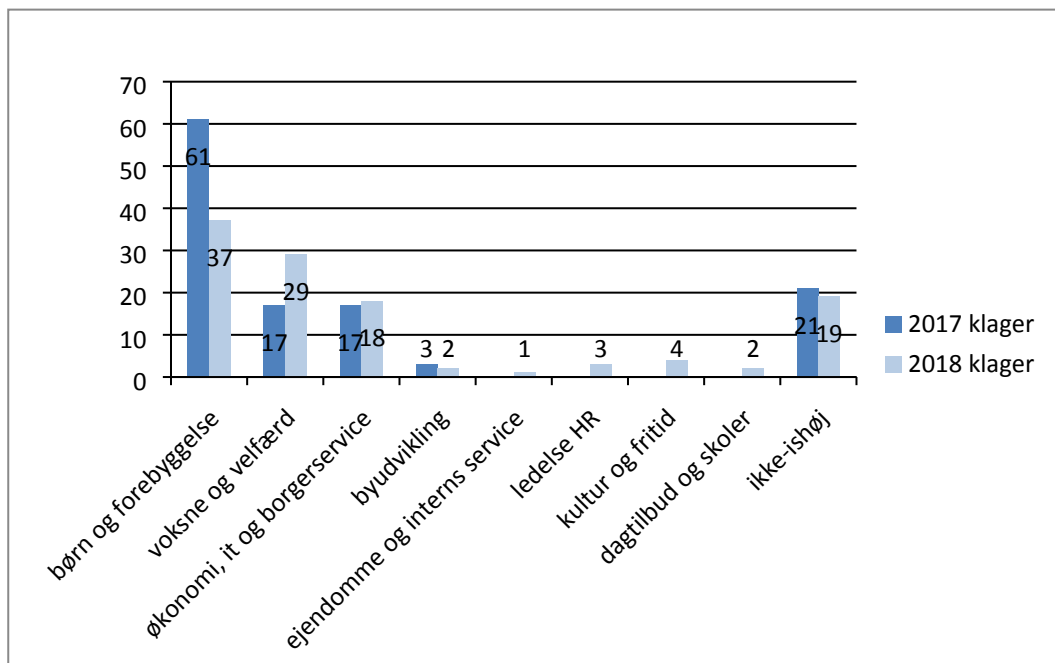


Der er en klar tendens til, at det sociale område har flest henvendelser. Dette er helt på linje med det billede der ses i andre kommuner.

Det ses også, at der er et antal 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. 50 % af henvendelserne vedrører Jobcenter Vallensbæk

2.3.1. Udvikling af klager via borgerrådgiverfunktionen fordelt på centre

Figuren nedenfor viser udviklingen i antal klager fordelt på centre. Mørkeblå søjler viser antal sager i 2017 og lyseblå søjler viser antal sager i 2018.



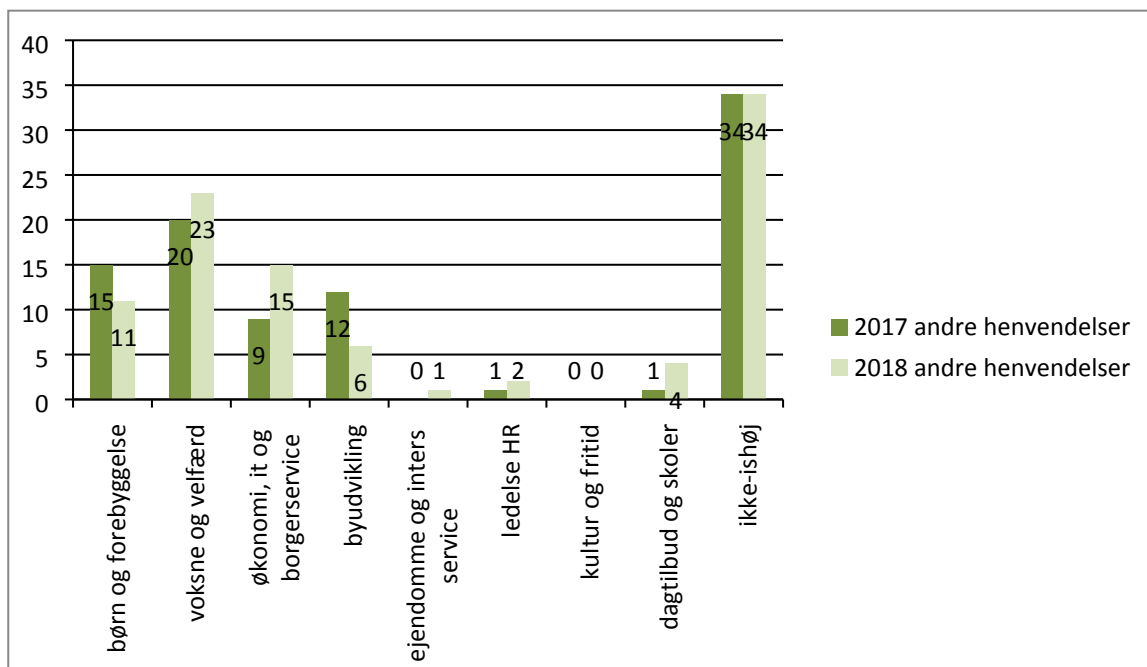
Figuren ovenfor er en total over klager der indeholder både hoved- og følgesager. Det ses at klagesager vedrørende center for børn og forebyggelse er faldet i forhold til sidste årsberetning, hvilket er positivt. Det er min vurdering at årsagen navnlig skyldes øget fokus på overholdelse af tidsfrister.

Det ses videre, at der er en stigning i sager indenfor center for voksne og velfærd. Det er min vurdering at stigningen skyldes et øget kendskab til borgerrådgiverfunktionen hos borgerne.

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

2.3.2. Udvikling af Andre Henvendelser fordelt på centre

Figuren nedenfor viser udviklingen i antal Andre Henvendelser fordelt på centre. Mørkegrøn søjle viser antal sager i 2017 og lysegrøn søjle viser antal sager i 2018



Fordelingen af andre henvendelser ses at ligge på samme niveau som sidste år.

Dog er der øget antal vedrørende borgerservice og center for byudvikling.

Henvendelserne vedrørende borgerservice drejer sig i høj grad om borgere, der har behov for vejledning. Her koordinerer jeg kontakten og uddyber og konkretiserer vejledningsbehovet.

I forhold til center for byudvikling drejer henvendelserne sig navnlig om boliganvisning, hvor det øgede pres på boligmarkedet gør, at borgere henvender sig til mig. Min bistand består hovedsagelig i vejledning om boligsituationen og deres muligheder, samt med at sikre, at deres ansøgning er så optimal som mulig.

2.3.3. Jobcenter Vallensbæk

Der er 30 sager der vedrører Jobcenter Vallensbæk. Det er 50 % af de sager der ikke vedrører Ishøj Kommune.

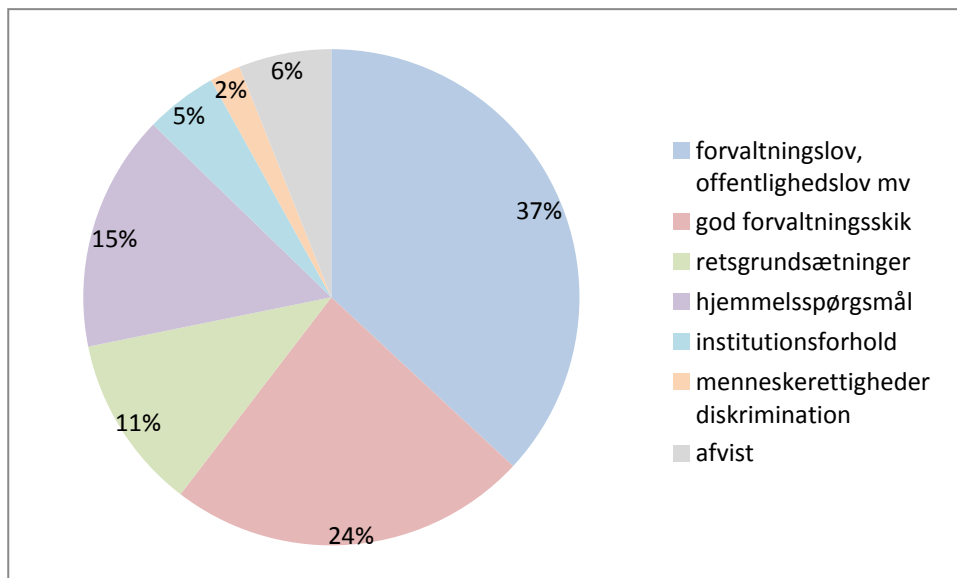
Der er tale om en stigning i antal henvendelser vedrørende Jobcenter Vallensbæk i forhold til sidste år. Jeg vurderer, at stigningen skyldes at borgere i højere grad bliver opmærksomme på, at borgerrådgiverfunktionen, i et vist omfang, også kan bistå i relation til Jobcenter Vallensbæk.

Et særligt opmærksomhedspunkt i relation til henvendelserne vedrørende Jobcenter Vallensbæk handler om partsaktindsigt og håndtering af personfølsomme oplysninger. Her har der været eksempler på usikker behandling af personfølsomme oplysninger og manglende efterlevelse af regler i relation til partsaktindsigt. Det må også konstateres at Jobcenter Vallensbæk i nogle

tilfælde er meget kortfattede i deres besvarelse af borgernes klager. Dette kan efterlade borgere med frustration og en oplevelse af, ikke at blive hørt og mødt på deres oplevelse.

2.4 . Hvad handler borgernes klager om? - Klagetemaer

Figuren nedenfor viser hvad borgernes klager handler om



37 % af klagesagerne vedrører de processuelle regler fra forvaltningsloven og offentlighedsloven. Der er tale om en stigning på 7 % i forhold til sidste år.

Her handler det om reglerne for notatpligt, vejledning, partshøring, begrundelse og klagevejledning.

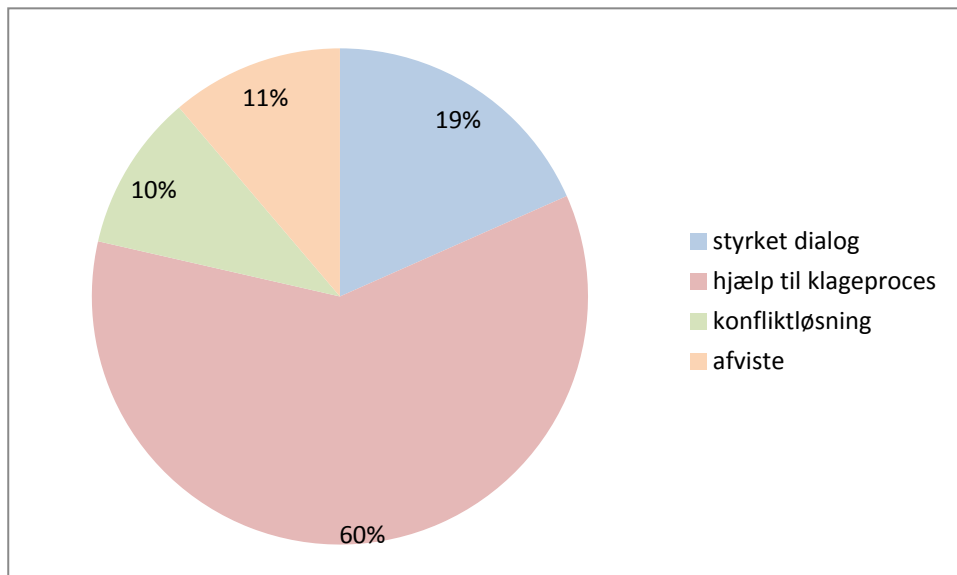
Det ses her at 15 % af klagesagerne vedrører hjemmelsspørgsmål– altså typisk om en ansøgning er imødekommet fuldt ud, men også øvrige hjemmelsspørgsmål. Der er et fald på 11 % i forhold til foregående år.

Borgerrådgiveren behandler ikke selvstændigt klager over indholdet af afgørelser jfr. vedtægten. I alle tilfælde giver jeg klagevejledning og i nogle tilfælde tilbyder jeg, at bistå med at formulere og videreformidle klager over afgørelser og andre materielle spørgsmål til det relevante center. Dette sidste sker navnlig såfremt der er tale om skrøbelige borgere eller såfremt der er usikkerhed om hvorvidt sagsbehandlingsregler er fulgt. 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.

24 % 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. Dette er en lille stigning på 1 % i forhold til foregående år.

2.4. Borgerrådgiverens behandling af klagesager og andre henvendelser

Figuren nedenfor viser borgerrådgiverens behandling af **klagesager** i 2018



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

19 % af klagesagerne er løst gennem "styrket dialog" her er der tale om hurtig koordinering og dialog med det relevante center. Her videregiver jeg borgerens synspunkter og klager samt mine opmærksomhedspunkter, hvorefter centret tager kontakt til borger. Nogle gange efterfølges "styrket dialog" af "hjælp til klageprocessen" hvis borgeren ikke opnår det ønskede resultat.

I 60 % af klagesagerne har jeg aktivt bistået med hjælp til klageprocessen. Der er tale om en stigning på 6 % i forhold til foregående år.

Hjælp til klageprocessen kan ske ved, at jeg formulerer og videregiver klagen til det relevante center – eller til eksterne parter som eksempelvis Udbetaling Danmark. Det er imidlertid også sager, hvor jeg går i tættere dialog med centret om anvendelse af sagsbehandlingsregler og konkret løsning af sagerne.

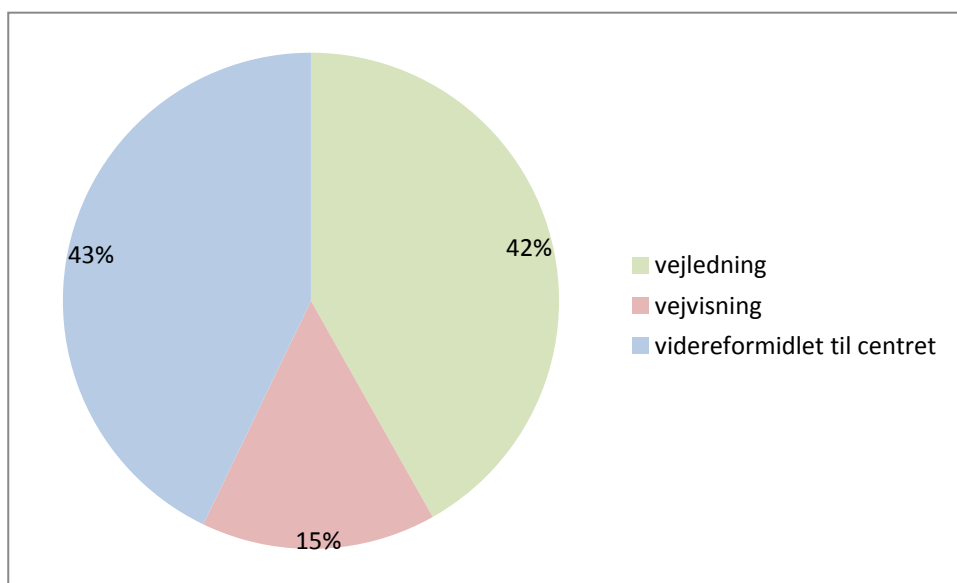
Hjælp til klageprocessen bruges navnlig, når der er tale om klage over afgørelser der kan påklages. Her bidrager jeg således til at tydeliggøre borgerens synspunkter og argumenter til det relevante centers genvurdering af klagen. Såfremt borgeren ikke får medhold i sin klage vil centret typisk være forpligtet til at videresende klagen til ankestyrelsen.

Hjælp til klageprocessen bruges 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.

I 10 % af sagerne har jeg bistået med konfliktløsning/mediering mellem borger og kommune. Det er min opfattelse at disse sager har fået et godt udfald.

I 11 % af klagesagerne har jeg afvist at gå ind i klagesagen. 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.

Figuren nedenfor viser borgerrådgiverens behandling af **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 42 % 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. Denne fordeling er på samme niveau som foregående år.