



Ishøj Kommune

Borgerrådgiveren

Borgerrådgiverens beretning 2024



Indhold

Forord.....	3
Borgerrådgiverens arbejde	4
Samarbejde med administrationen.....	5
Løbende læring	5
Små forglemmelser kan blive til store sager	5
Vi har fået en ny sag der ligner... ..	5
Advarsel – vi gør noget nyt	6
Borgerrådgiverens tværgående anbefalinger	6
1 - Skab overblik over processen	6
2 - Stå ved fejl og kom videre	7
3 – Overgange og samspil mellem lovgivning, typer af hjælp eller centre	7
4 – Rette hjælp – i rette tid	8
Statistik.....	9
Det store billede	9
Udviklingen i centrene.....	10
Hvad søger borgeren hjælp til	11
Hvordan henvender borgerne sig	12
Hvor hurtigt får borgerne løst deres problem?	13
Udtalelser	15
Udtalelse 1 – Dagtilbud/specialskoletilbud	15
Udtalelse 2 – Persondata, sagsbehandlingsfejl og kommunikation i anbringelsessag....	16
Borgerrådgivervedtægten.....	17
Konklusion	18



Forord

Kære borgere, politikere og ansatte i Ishøj Kommune

Denne årsberetning er min vurdering af, hvordan samarbejdet mellem borgere og ansatte ser ud i Ishøj Kommune, og mine bud på hvordan administrationen kan bidrage til at gøre det lidt bedre – år for år – at være borger i Ishøj Kommune.

Jeg startede som borgerrådgiver den 1. oktober 2024, efter en periode, hvor borgerrådgiverfunktionen havde været ramt af sygdom og vakance. Min årsberetning for 2024 dækker derfor alene over sager, hvor borgere har henvendt sig i 4. kvartal 2024.

Mit fokus har været at sikre borgerne en hurtig og tilgængelig rådgivning, hvor formålet er at sætte borger og kommune i stand til at genoptage eller fortsætte et samarbejde – uden mig. Mange sager kan "bringes på sporet igen" uden skrifttunge arbejdsgange, men det er en balance, for en væsentlig del af borgerrådgiverens arbejde er også at sikre, at den borger, hvis retssikkerhed er blevet krænket, får den anerkendelse, der ligger i skriftligheden.

Næsten alle henvendelser til borgerrådgiveren dækker over en eller anden form for brist i kommunikationen. Ofte om den hjælp som borgeren søger, men altid om den måde borgeren har oplevet sit møde med kommunen. Derfor er der også læring at hente i alle sager. Til denne beretning har jeg samlet de alvorligere eller mere gennemgående træk – mens den øvrige læring formidles mundtligt til de enkelte centre i forlængelse af denne beretning.

Til forskel fra Ishøjs Kommunes tidligere borgerrådgivere, vil jeg i højere grad gøre brug af udtalelser i konkrete sager. En udtalelse er en vurdering af, om borgerens retssikkerhed er blevet krænket – og genoprettet, og kan samtidig indeholde anbefalinger til administrationen om, hvordan man i den konkrete sag eller generelt bør handle anderledes i fremtidige sager.

En udtalelse giver altså både en mulighed for at borgeren kan få anerkendt og genoprettet sin retssikkerhed, men også en gennemsigtighed om hvilke forslag og anbefalinger, jeg som borgerrådgiver anbefaler, at der arbejdes videre med i administrationen.

Det overordnede indtryk er, at både ledere og medarbejdere er samarbejdsvillige og lydhøre overfor mine henvendelser og aktivt hjælper med at af- og opklare misforståelser og løse borgernes problemer.

April 2025

Borgerrådgiver Sanne Møller



Borgerrådgiverens arbejde

Borgerrådgiverens primære opgave er at medvirke til at borger og administration kan samarbejde om den hjælp og de opgaver, som kommunen skal levere.

Når borgere henvender sig til borgerrådgivningen, skyldes det oftest, at borgeren oplever at kommunikationen er brudt sammen eller at borgeren er utryg ved den proces, som de er en del af. Borgerrådgiverens første opgave er derfor at af-søge, om det er muligt at vejlede eller hjælpe borgeren til en forståelse af kommunens handlinger.

Som et led i denne vejledning vil jeg ofte kontakte det relevante center, for at forstå hvad sagen drejer sig om, og for at identificere misforståelser eller forklaringer på borgerens oplevelse. En meget stor del af sagerne løses ved denne form-løse dialog, dels fordi borgeren bringes til en forståelse af situationen, dels fordi centeret får en skærpet opmærksomhed på, om de har været tilstrækkeligt klare, opsøgende eller hurtige i deres sagsbehandling.

En midtergruppe kræver, at jeg sætter mig mere ind i sagen, og jeg vil derfor ofte bede administrationen om at fremsende enkelte relevante dokumenter og stille nogle opklarende spørgsmål.

I et fåtal af sagerne, hvor jeg vurderer, at der er tale om alvorligere krænkelser af borgerens retssikkerhed eller sager med høj kompleksitet, vil jeg bede centeret om skriftligt at besvare forskellige spørgsmål, der har til formål at af/bekræfte de faktiske omstændigheder i sagens eller sagsbehandlingen – og give administrationen mulighed for, på egent initiativ genvurdere, om de har handlet korrekt. Det vil fremgå af min henvendelse, at jeg overvejer at afgive en udtalelse.

Hvis det efter min undersøgelse af sagen, viser sig, at borgerens retssikkerhed er blevet krænket, vil jeg komme med en udtalelse. I udtalelsen vil jeg vurdere om jeg finder at borgerens retssikkerhed er blevet krænket, og om administrationen i tilstrækkelig grad har genoprettet borgerens retsstilling. Udtalelsen vil også anviser hvordan jeg vurderer at lignende situationer vil kunne undgås i fremtiden. Udtalelsen har både til formål at sikre en officiel anerkendelse af borgeren og at skriftliggøre borgerrådgiverens anbefalinger til administrationen, så det er muligt at følge op på dem.

I 4. kvartal 2024 har der været i alt 24 sager – den nærmere statistik findes sidst i beretningen.

Blandt sagerne fra 4. kvartal 2024 har jeg to gange stillet skriftlige spørgsmål til administrationen, og i begge tilfælde fundet grund til at komme med en udtalelse. Begge udtalelser er stilet til Center for Børn og Forebyggelse.



Samarbejde med administrationen

Da jeg hidtil alene har været vikar i borgerrådgiverfunktionen, har jeg været tilbageholdende med at opsætte faste møderegimer med lederne af kommunens centre. Det er min forventning, at jeg i det kommende år vil sætte den løbende erfaringsudveksling i system. Kadencen skal afpasses antallet af sager i de forskellige centre, men faste møder har den store fordel, at de ikke udspringer af én uheldig sag, men af et ønske om at løfte kvaliteten af sagsbehandlingen generelt til fordel for Ishøj Kommunes borgere.

Løbende læring

Undervejs i min håndtering af borgerrådgiversagerne, sker der løbende læring, som kan være svær huske et år efter, fordi det bare sker. Jeg vil fremhæve nogle af disse "hurtige gevinster", som borgerrådgiverordningen også giver, og som forebygger at andre borgere ender i en situation, hvor de har brug for at kontakte borgerrådgiveren.

Små forglemmelser kan blive til store sager

Det kan være vanskeligt at sikre konstant opdatering af kommunens skriftlige materiale. I nogle sager er jeg stødt på uheldige, forældede eller forkerte fraser i breve til borgere, ligesom nogle sagers problem starter med en uheldig arbejdsgang i forbindelse med modtagelsens af borgerens første henvendelse. Problemstillinger, der kan have betydning for mange andre end den borger der faktisk kontaktede mig, fordi de er en del af "det automatiserede".

I alle de tilfælde, hvor jeg har kontaktet et center og gjort opmærksom på behovet for en tilpasning, er der blevet taget godt imod min henvendelse, og der er straks blevet rettet op, ændret eller fulgt op – og nye problemer er forebygget.

Vi har fået en ny sag der ligner...

På bagkant af en konkret borgerrådgiversag, hvor der havde været en del skriftlig og mundtlig kontakt med Center for Børn og Forebyggelse, blev jeg kontaktet af den ansvarlige leder. De havde fået en sag der mindede om de tidlige stadier af den sag, der var løbet af sporet, og ville gerne have min hjælp til at "gøre det rigtigt" denne gang.

Det er meget glædeligt, når administrationen identificerer de ligheder, der er mellem sagerne, og er bevidste om sager, hvor der er en risiko for at borgeren ikke får den rigtige hjælp i første forsøg.

I den konkrete situation blev det aftalt, at jeg skulle holde et kort oplæg om de relevante problemstillinger for lederen og den medarbejder, der skulle behandle den nye sag.



Advarsel – vi gør noget nyt

I forlængelse af mine indledende besøg har flere centre har været på forkant, og sørget for at orientere mig, ved større ændringer i praksis fx. med ændret praksis for boligopskrivning og fodbehandling.

Det er en stor hjælp, at jeg bliver tænkt ind i sådanne processer, da det både giver mig mulighed for at kunne vejlede borgerne kvalificeret og at samarbejde konstruktivt med centrene.

Borgerrådgiverens tværgående anbefalinger

På tværs af de sager, som nåede mit bord i 2024, og med et blik på dem der foreløbigt er kommet i 2025, er det min anbefaling, at der arbejdes videre med:

- 1) Skab overblik over processen
- 2) Stå ved fejl – og kom videre
- 3) Overgange mellem ydelser, typer af hjælp eller centre.
- 4) Rette hjælp - i rette tid - på rette måde

1 - Skab overblik over processen

Borgerrådgiversager nr. 7, 17, 18, 21, 22, 26, 28 og 29 /2024

Fælles for disse sager er, at borgerne har mistet overblikket over deres sag og tiltroen til at kommunen har det, fordi de ikke hører noget. For at kunne sagsbehandle i overensstemmelse med hurtighedsprincippet, skal der være så få "døde" perioder i en sag som muligt. Det kræver, at såvel borger som medarbejder ved, hvad næste skridt er.

Der kan arbejdes med dette på mange måder (dagsorden til møder, referater, visuelle overblik, automatiserede breve osv.), men pointen er at både borger og medarbejder skal kunne svare på:

- "Hvad skal der ske nu?"
- "Hvornår skal vi tale/skrive sammen igen"
- "Hvilke opgaver har jeg"

Borgere under pres har særligt brug for hjælp til at kunne navigere og medvirke konstruktivt i sagsbehandlingen. Det er administrationen, der har ansvaret for at oplyse sagen, at tilrettelægge sagen så borgerne kan medvirke og at kende og overholde frister.

Anbefaling – At centrene med udgangspunkt i centrenes konkrete borgerrådgiversager identificerer nogle forbedringspunkter at arbejde videre med. Borgerrådgiveren kan bidrage med et borgerperspektiv på eventuelt materiale, metoder eller lignende, der understøtter borgerens forståelse af "hvor er jeg og hvor skal jeg hen".



2 - Stå ved fejl og kom videre

Borgerrådgiversager nr. 17, 22 og 27 /2024

Der er en indbygget magtfuldhed mellem borger og kommune, der betyder, at borgeren oplever at de straffes – nogle gange urimeligt – hårdt, når de begår fejl, hvorimod det er omkostningsfrit for administrationen. Både økonomisk og menneskeligt. Uligheden er en indbygget del af den måde forholdet mellem borger og myndighed er reguleret på, men mistillid opstår, når borgerne oplever at magten ikke forvaltes ansvarligt.

Uanset om det er små eller store fejl eller uhensigtsmæssigheder, så er det gavnligt når administrationen står ved dem. Det betyder nemlig at både borger og medarbejder kan komme videre. Og det aktualiserer medarbejderens ønske om at lære af fejlen, så den ikke begås igen.

De tre nævnte sager er alle alvorlige sager, hvor borgeren har svært ved at have tillid til administrationen, fordi de har oplevet store personlige retstab, men mødes af en administration, der synes "vi skal komme videre". Dette udvikler sig til et narrativ om borgeren som overfokuseret på fortiden, hvilket er temmelig urimeligt, situationen taget i betragtning.

Det kræver mod og overskud at stå ved fejl i en sagsbehandling, som man måske ikke engang selv har udført – men det kan nogle gange være opgaven som sagsbehandler. Af samme grund er det vigtigt, at der ledelsesmæssigt bakkes op om dette.

Anbefaling – Fokus på værdien i at tage myndighedsansvaret for processen og de begåede fejl, herunder ved at arbejde aktivt med at lære af fejl. Borgerrådgiveren kan bruges til sparring i konkrete sager.

3 – Overgange og samspil mellem lovgivning, typer af hjælp eller centre

Borgerrådgiversager nr. 9, 17, 26 og 28 /2024

For en borger findes kun ét levet liv – for en kommune findes centre, bygninger, lovgivninger, kontostreng og refusion. Selv med et begrænset antal sager, hvor dette konkret har udløst en henvendelse til borgerrådgiveren, så udgør disse snitflader en risiko for kontinuiteten, hastigheden og helhedsperspektivet i hjælpen til borgeren.

Uanset organisering, vil en kommunes opbygning give overgange, der kan synes meningsløse for borgeren. Det er afgørende at have kendte procedurer for de mest almindelige overgange/samspil situationer, og en (kendt) plan for hvordan "resten" håndteres. Jeg ved at disse findes i et vist omfang, men også at der løbende opstår nye situationer eller det viser sig, at de gode samarbejdsintentioner er svære i praksis.

Mange borgere får hjælp eller har kontakt til flere dele af administrationen, og kan have svært ved at skulle være budbringer mellem de forskellige centre, der hver for sig har forskellige logikker og lovgivninger:



- Boliganvisning til en borger med børn, der har måtte tage på krisecenter, men som har mistet sit job, fordi hun skulle på krisecenter, og nu ikke kan få bolig, fordi hun er uden job.
- En forælder, der skal i jobprøvning, men som også har børn der mistrives og skal følges tæt i skolen/udredning osv.
- Unge med behov for støtte i skolen, kan også have behov for (eller ret til) støtte efter sociallovgivningen – hvilket forudsætter at skolen, der arbejder efter ét sæt regler, har blik for at vejlede forældrene og om nødvendigt underretter socialforvaltningen.
- Når unge bliver 18 år, skifter de lovgrundlag, men sjældent udfordringer. Det kræver planlægning og vejledning at sikre en god overgang.

Her er det administrationens opgave at sikre overblik, prioritering og koordinering.

Jeg kan som borgerrådgiver bidrage med et borgerperspektiv på eksisterende samarbejdsaftaler/ arbejdsgangsbeskrivelser, og vil gerne understrege værdien for borgeren af at administrationen er på forkant med situationen.

Anbefaling – Alle områder kan med fordel sikre sig at afdække egne snitflader, men også at bidrage til den fælles opgaveløsning ved at have en ansvarlig for snitflader, så det ikke afhænger af om den enkelte medarbejder. Kun når det er klart for administrationen hvem der hjælper med hvad, er det muligt at lave et overblik over processen.

4 – Rette hjælp – i rette tid

Borgerrådgiversager nr. 10, 11, 16, 17, 22, 27 og 29 /2024

Sagsbehandlingstider og administrationens evne til at agere hurtigt og relevant er ofte afgørende for om den hjælp der (på et tidspunkt) leveres er relevant og faktisk afhjælper borgerens behov.

Formålet med hjælp på socialområdet er groft sagt at forebygge og afhjælpe problemer, og at fremme den enkeltes mulighed for at udvikle sig og for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.

Derfor er det bekymrende, når jeg modtager sager om

- Lang ventetid på en handicapbil, en trehjulet cykel eller en elscooter.
- Henvendelser om hjælp til at tage sig af en borger med en funktionsnedsættelse – en ægtefælle eller et voksent barn der bor hjemmet – der ikke adresseres rettidigt
- Manglende reaktion på anmodning om akut hjælp til en plejekrævende borger, fordi ægtefællen havde skadet begge arme

Lang ventetid kan betyde, at de sociale relationer, der skulle sikres ved at gøre borgeren mobil, går tabt og at de pårørende slides ned og at borgeren i stedet



må flytte på et bosted. Det bliver med andre ord værre at være borger – og dyrere at være kommune.

Jeg har i flere sager kunne konstatere, at særligt sagsbehandlingstiden i Center for Voksen og Velfærd har et omfang, der reelt bringer formålet med at give hjælp i fare. Hertil kommer at borgerne er ikke blevet orienteret om, at den oplyste sagsbehandlingstid ikke kan overholdes.

Center for Voksen og Velfærd har reageret relevant, og sikret kontakt med borgeren i de sager, hvor jeg har spurgt til sagerne. Men da sagsbehandlingstiden generelt er meget lang, kan jeg have en bekymring for de øvrige berørte borgere. Borgere der søger om sociale ydelser kan have svært ved at rykke og følge op, men det går deres vanskeligheder ikke væk af. Administrationen har derfor et særligt ansvar for at sikre kommunikationen når fristerne ikke kan overholdes.

Anbefaling – Fokus på hurtighed og sagsbehandlingstider generelt, men særligt på nedbringelse af sagsbehandlingstid på voksenområdet og på at sikre orientering af borger og vurdering af akutbehov når sagsbehandlingstiderne ikke kan overholdes. Dette kræver tillige et overblik over hvor mange sager, der ikke overholder den officielle sagsbehandlingstid.

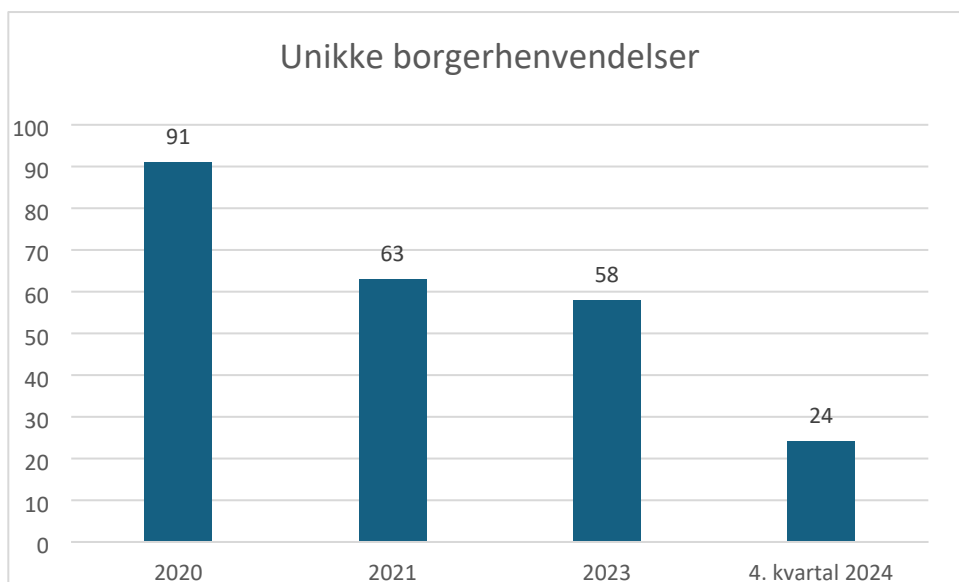
Statistik

I det følgende vises forskellig statistik over antal og fordeling af henvendelser. Statistikken bør ikke sammenlignes direkte med tidligere år. Primært fordi perioden har været kortere, men også fordi registreringerne kan være foretaget anderledes end tidligere, og at borgerrådgiverordningen har skulle "i gang igen" i borgernes bevidsthed.

Det store billede

En unik borgerhenvendelse dækker over én borgers henvendelse i én sag – skulle en borger inden for samme år henvende sig med en anden ikke-relateret sag i et andet center, vil der blive registreret en ny sag. Flere problemstillinger med samme omdrejningspunkt vil blive behandlet i samme sag, da jeg vurderer, at borgerens ret til en helhedsorienteret sagsbehandling bedst støttes ved en helhedsorienteret tilgang til borgeren, frem for fokus på klagepunkter i de enkelte ydelser.



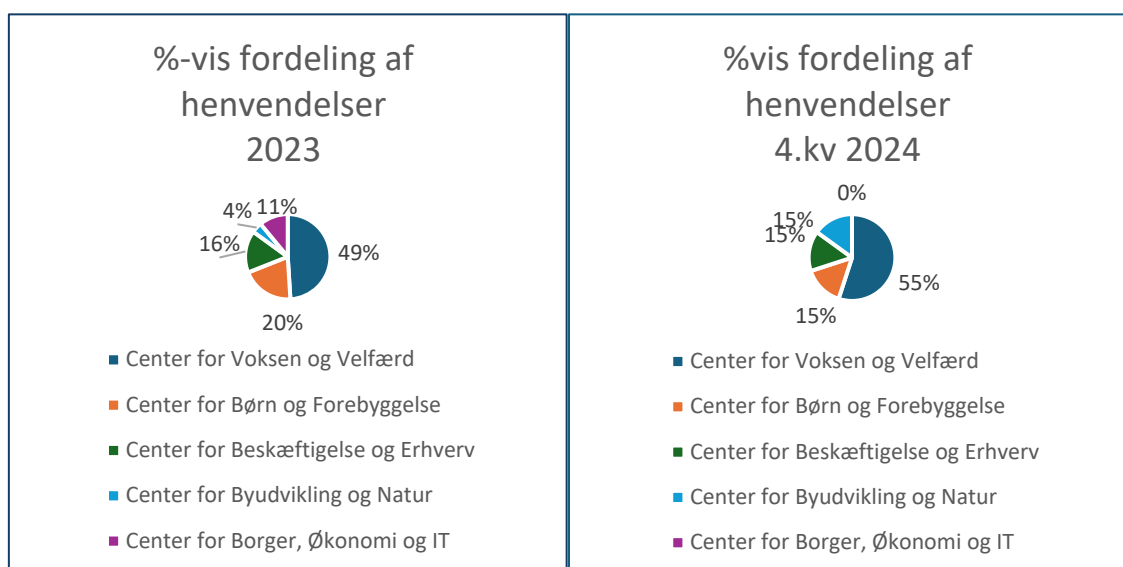


Figur 1 Unikke borgerhenvendelser i 2020-2024

Der har i tidligere år været mellem 58-91 unikke borgerhenvendelser på et år. Når der ses 24 unikke henvendelser i 4. kvartal 2024 antydes en stigning i antallet af borgere, der benytter sig af borgerrådgiveren. Ingen af de indkomne sager er "gamle sager", så der er ikke tale om en ophobning. Det udelukker dog ikke, at antallet kan være udtryk for en form for "efterårssæsonudsving".

Udviklingen i centrene

Denne beretnings begrænsede talgrundlag gør det vanskeligt at konkludere skarpt om en udvikling. For alligevel at kunne sammenligne (lidt) med tidligere år, vil de følgende diagrammer vise %-mæssig fordeling af sager mellem centrene. Dette kan synliggøre om der er nye trends, som det er værd at være opmærksom på.

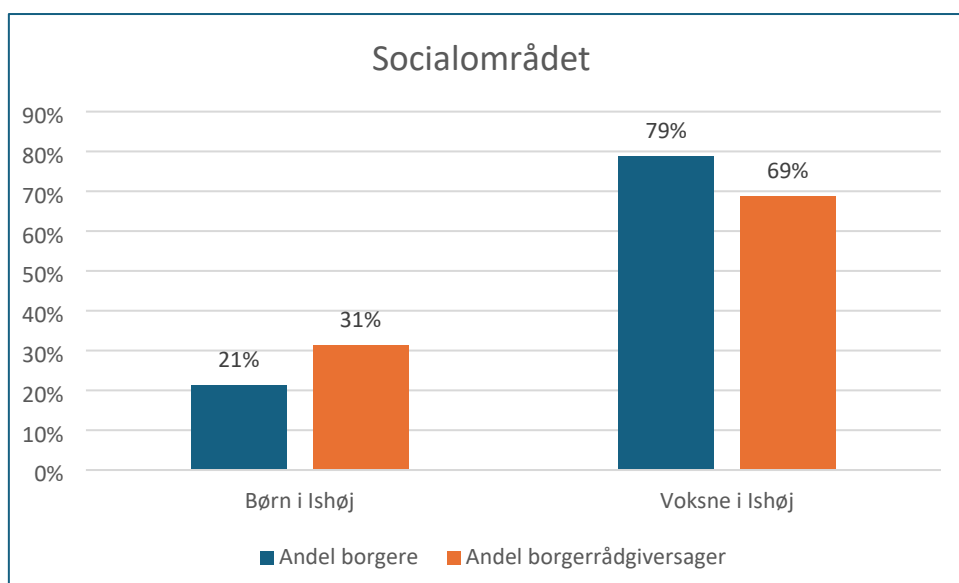


Figur 2 %-vis fordeling mellem centrene



Det er som i tidligere år socialområdet (Center for Voksen og Velfærd og Center for Børn og Forebyggelse), der står for ca. 70% af henvendelserne.

Ser man på de to store socialområder som hele, ses at det højere antal sager i Center for Voksen og Velfærd også dækker over et noget større antal borgere.



Figur 3 Borgerandel og borgerrådgiversager

Der er en lille overvægt i antallet af henvendelser/sager på børneområdet, men den svarer til det landsdækkende mønster for klagesager til Ankestyrelsen, hvor der generelt ses flere påklagede sager på børneområdet. Der er ikke noget påfaldende ved fordelingen af sager mellem Center for Voksen og Velfærd og Center for Børn og Forebyggelse.

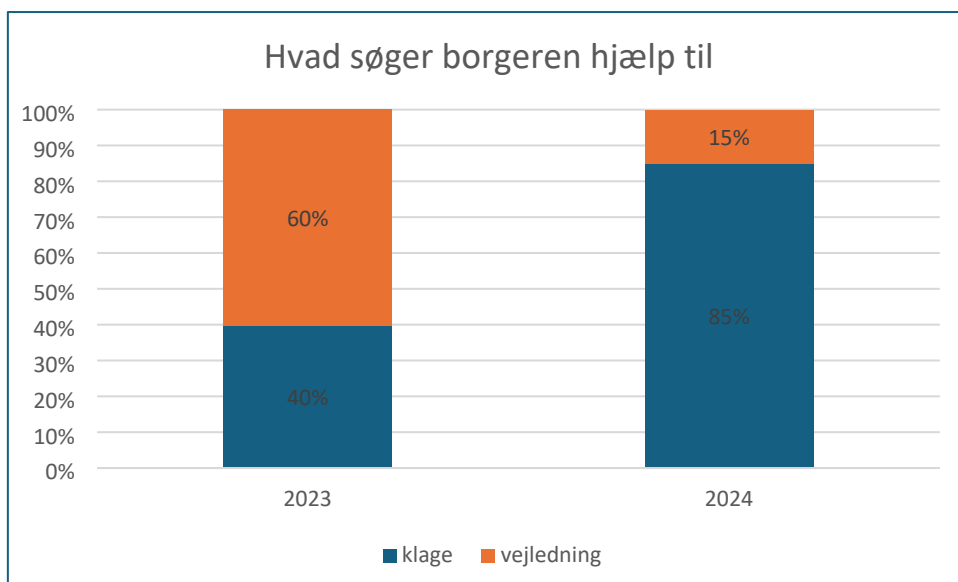
Hvad søger borgeren hjælp til

Den største forskel i mønstret på henvendelser ses i fordelingen mellem sager af vejledende karakter og sager, hvor borgeren ønsker at klage over sagsbehandlingen eller afgørelsen.

En sag registreres som vejledning, når den hovedsageligt går ud på at sætte borgeren i stand til selv at komme videre, ved at hjælpe borgeren med at finde ud af, hvor borgeren skal henvende sig.

En sag registreres som klage, når borgeren allerede har en aktiv sag i kommunen. Da borgerrådgiveren IKKE kan behandle sager som borgeren har klaget over til Ankestyrelsen, er en klagesagerne utilfredshed med sagsbehandlingen. Det er ofte helt grundlæggende retssikkerhedsprincipper der er på spil – at sagen ikke går hurtigt nok, at sagen ikke er oplyst nok eller at borgeren ikke bliver inddraget – alt sammen regler, der forvaltningsretligt anses som forudsætninger for, at administrationen kan træffe en rettidig og indholdsmæssig korrekt afgørelse, og derfor udgør kerneområdet af borgerrådgiverens arbejde.





Figur 4 Vejledning eller klage i %?

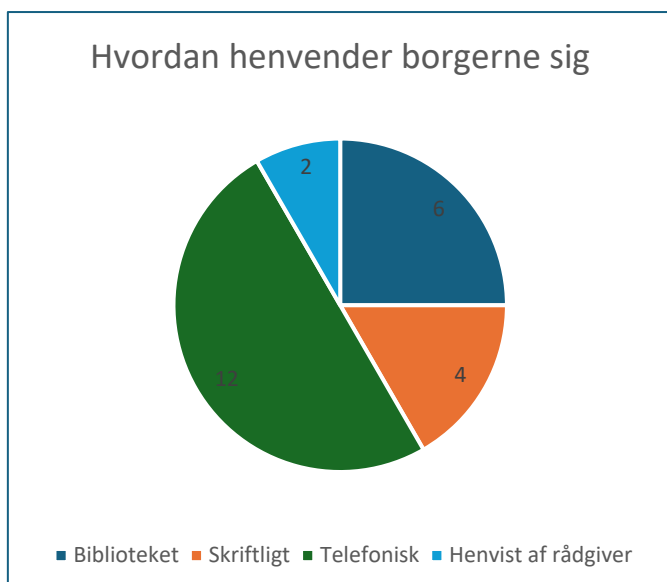
Der har i tidligere beretninger været rettet fokus på at sikre, at Ishøj Kommunes hjemmeside i højere grad gør det muligt for borgerne selv at finde svar. Det kan altså være en medvirkende forklaring, at borgerne nu i højere grad selv kan finde svar og i mindre grad bruger borgerrådgiveren som vejledningsfunktion.

Uanset årsag, så er det påfaldende, at der blandt de henvendelser, der er tilbage, er en markant stigning i antallet af sager, hvor borgeren er utilfreds med selve sagsbehandlingen, og ikke blot er i tvivl om hvor de skal henvende sig. Det er ikke muligt at afgøre, om dette skyldes at borgerne i højere grad end tidligere benytter sig af borgerrådgiveren, når de er utilfredse med en sag, om det skyldes at der er flere konflikter mellem borger og kommune end tidligere eller om det skyldes min registrering af sagerne. Borgerrådgiveren vil følge op på dette i næste års beretning.

Hvordan henvender borgerne sig

For at sikre at borgerrådgiverordningen er tilgængelig for flest mulige, er det muligt at få hjælp på flere måder. Nogle borgere – særligt ældre borgere – vælger at møde op på biblioteket tirsdag mellem 13 og 15, hvor man kan møde uden tidsbestilling, men de fleste borgere henvender sig telefonisk.





Figur 5: Hvordan henvender borgerne sig

Hvor hurtigt får borgerne løst deres problem?

En meget stor del af borgernes henvendelser handler om kommunikation, og om at borgeren ikke oplever at få svar på deres henvendelser inden for rimelig tid. Det har derfor været en prioritet for mig at sikre at borgerne oplever ”hurtig hjælp”, når de henvender sig hos mig, uanset om det er på biblioteket, per telefon eller per mail.



Vejledningssagerne kan ofte afklares på mødet/telefonsamtalen, eller inden for få dage. En midtergruppe afklares ved min skriftlige eller telefoniske henvendelse til administrationen, mens en mindre gruppe sager er både alvorlige og tidskrævende.

I den sidste gruppe af sager vil der ofte være flere/mange samtaler og spørgsmål mellem borgerrådgiver, borger og administration.

Figur 5: Hvor hurtigt får borgerne hjælp

Nogle sager vil skulle følges over længere tid. Der hvor det er hensigtsmæssigt og tidsmæssigt muligt, vil jeg holde sagen åben et stykke tid efter det egentlige arbejde er færdigt, da det er min erfaring, at borgerens viden om at der er hjælp at hente, kan forebygge at nye samarbejdsvanskeligheder opstår.



I en enkelt sag har jeg vurderet, at min tilstedeværelse er gavnlig i forhold til den proces hvor borgerens tillid til administrationen skal genopbygges – og hvor administrationens praksis ændres, og her deltager jeg i en periode på mere almindelige møder.



Udtalelser

Årsberetningen skal indeholde eventuelle udtalelser fra borgerrådgiveren i en kort anonymiseret form. Årsberetningen for 2024 indeholder derfor et resume af de to sager, der inden 31. december 2024 havde en sådan karakter, at borgerrådgiveren formelt havde stillet spørgsmål efter borgerrådgivervedtægtens § 10, og hvor der efterfølgende er afgivet udtalelse.

Udtalelserne handler om meget konkrete sagsforløb, og er ikke egnede til at konkludere noget generelt om sagsbehandlingen i Ishøj Kommune. Det, der kan udledes, er medtaget i de ovenstående tværgående anbefalinger. Der hvor der har været konkrete bekymringer, som jeg som borgerrådgiver har ment at det enkelte center skulle undersøge nærmere, er jeg kommet med anbefalinger, som der følges op på i henhold til borgerrådgivervedtægten.

Udtalelse 1 – Dagtilbud/specialskoletilbud

En forælder henvendte sig til borgerrådgiveren, fordi hendes barn X stod uden skoletilbud, og hun oplevede at administrationen ikke mente at kunne hjælpe, mens klagesagen stod på. X havde tidligere gået i et specialskoletilbud med massivt fravær (+40%), og det var forældrenes opfattelse, at X ikke trivedes i tilbuddet, og at de ikke fik den nødvendige støtte til at sikre Xs skolegang.

Borgerrådgiveren kritiserede sagsbehandlingen, herunder særligt at der var truffet afgørelse om specialskoletilbud uden inddragelse af hverken X eller forældrene, uden partshøring og at afgørelsen ikke tog stilling til, at der faktisk var søgt om dagbehandling (og ikke specialskoletilbud). Borgerrådgiveren konstaterede også, at X's børnefaglige undersøgelse ikke var opdateret, at skolen ikke havde underrettet i overensstemmelse med reglerne herom, og at X's elevplan led af omfattende mangler.

Borgerrådgiveren kunne konstatere, at elevplanen fra den unges specialskole hverken var dateret, opdateret eller efterlevet. **Borgerrådgiveren anbefalede**, derfor at skolen gennemgik sine elevplaner og fremadrettet sørgede for at disse blev dateret, opdateret og at det fremgår, hvis man ikke følger en tidligere beslutning, i overensstemmelse med notatpligten og god forvaltningsskik.

Borgerrådgiveren vurderede på baggrund af den samstemmende forklaring fra skole og administration om fraværsregistreringspolitik og fraværet af underretninger, at der kunne være tale om et generelt problem. **Borgerrådgiveren anbefalede** at skolen undersøger, om der blandt andre børn med højt, men lovligt sygefravær, er børn, hvis trivsel eller fravær kalder på en rettidig involvering af socialadministrationen i form af en trivselsunderretning.

Borgerrådgiveren kan konstatere, at der efter borgerrådgiverens indtræden i sagen og med involvering af Ungeindsatsen, blev fundet en løsning, således at X i dag har et egnet skoletilbud.



Udtalelse 2 – Persondata, sagsbehandlingsfejl og kommunikation i anbringelsessag.

En forælder med to anbragte børn, rettede henvendelse til borgerrådgiveren, fordi borgeren oplevede at samarbejdet med Center for Børn og Forebyggelse var meget dårligt.

Borgerrådgiveren undersøgte sagen, og kunne blandt andet konstatere, at administrationen havde registreret en meget alvorlig – men urigtig oplysning – om et kriminelt forhold i sagen. Oplysningen bestod i sagen i tre år, og var derfor videregivet til andre offentlige myndigheder. Borgerrådgiveren kunne konstatere, at administrationen først ikke havde ville berigtige, og at de efterfølgende havde berigtiget det på en måde, der ikke følger Datatilsynets anvisninger, hverken i form eller indhold. Borgeren havde ikke kunne få udleveret dokumentation for at der var berigtiget i forhold til administrationens mange samarbejdsparter i sagen.

Borgerrådgiveren kritiserede, at et så alvorligt forhold kunne stå på i tre år. Det er ikke muligt at afgøre, hvad konsekvenserne har været for borgeren. **Borgerrådgiveren kritiserede** endvidere håndteringen af genopretningen og anbefalede forskellige ændringer i sagsbehandlingen, samt en øget involvering af borgeren, i en sådan proces.

Borgeren har efterfølgende modtaget en berigtiget børnefaglig undersøgelse, men det er stadig uklart, om administrationen faktisk har berigtiget oplysningerne alle de steder de er sendt hen.

I samme sag kunne borgerrådgiveren konstatere at administrationens sagsbehandling skabte utryghed for borgeren. Borgerrådgiveren anbefalede på den baggrund forskellige tiltag:

- Fokus på risiko for habilitetskonflikter når ansatte varetager flere opgaver
- Skriftlige samtykker til videregivelse af oplysninger for at sikre gennemsigtighed og efterprøvelighed

Sagen er fortsat aktiv hos borgerrådgiveren.

I forlængelse af udtalelse 2 har Ishøj Kommunes jurister og borgerrådgiveren genbesøgt den interne instruks om behandling af sager, hvor der skal ske berigtigelse i henhold til reglerne om GDPR. Instruksen er under opdatering, og der vil i forbindelse med genudsendelsen være ekstra fokus på at alle medarbejdere ved, hvor de kan søge viden om håndtering af sager om berigtigelse.



Borgerrådgivervedtægten

Jeg vil i det følgende gøre rede for mine overvejelser om en eventuel opdatering af borgerrådgivervedtægten til inspiration for kommunalbestyrelsen.

Det følger af borgerrådgivervedtægten § 13, at borgerrådgiverens anbefalinger og henstillinger i konkrete sager ikke er bindende for forvaltningen, men at administrationen skal give borgerrådgiveren besked, såfremt anbefalingerne ikke følges, således at direktion og borgmester kan orienteres. Vedtægten indeholder ingen tidsmæssige rammer for denne tilbagemelding, eller mulighed for alternative "undersøgelser" fra borgerrådgiverens side på eget eller politisk initiativ.

Det fremgår også af borgerrådgivervedtægtens § 6, at borgerrådgiveren i beretningen kan give konkrete anbefalinger. Jeg forstår den hidtidige praksis således, at administrationen arbejder videre med beretningens anbefalinger i det efterfølgende år.

Hvis kommunalbestyrelsen vil arbejde videre med en opdatering af borgerrådgivervedtægten, vil der med fordel kunne tilføjes tidsfrister for opfølgningen på borgerrådgiverudtalelserne. Det er samtidig min vurdering, at det kunne være sprogligt hensigtsmæssigt at borgerrådgiverudtalelser (kun) har "henstillinger" mens beretningen (kun) har "anbefalinger" – for at undgå unødigt forvirring om begreberne, og den tidshorisont der arbejdes med.



Konklusion

Borgerne i Ishøj Kommune benytter sig i højere grad end tidligere af hjælp fra borgerrådgiveren, når de er utilfredse med et sagsforløb. Det siger ikke i sig selv noget om at sagsbehandlingen er blevet bedre eller dårligere, men er formentlig snarere et udtryk for et øget kendskab til borgerrådgiverordningen. Kommunens medarbejdere og politikere henviser også borgere til borgerrådgivningen, og borgere, der har haft en god oplevelse, vil være mere tilbøjelige til at anbefale andre at gøre det samme.

Det er min vurdering, at det ikke antallet af sager eller fordelingen af sager mellem de enkelte centre der er vigtig, men at snarere at borgere har et sted at gå hen, når de er i tvivl om sagsbehandlingen er "ok", hvor de kan få uvildig hjælp – og at administrationen således får adgang til en kvalitetstryktest af borgerrådgiveren.

Jeg har i denne beretning nævnt nogle få sager, hvor det kan se ud som om, at "alt hvad der kan gå galt, er gået galt" – det er ikke dem man skal trække læring ud af! Det vigtige er at identificere de første små fejl – det er nemlig oftest i forsøget på at arbejde videre på et forkert udgangspunkt, at de mange og alvorlige fejl opstår.

En oplysning der mangler eller er forkert, fører til en afgørelse der ikke er lovlig, en sagsbehandlingsfrist der ikke overholdes, fører til for sen hjælp eller borgere der er blevet dårligere, manglende kendskab til hele borgerens situation, fører til utilstrækkelig eller uvirksom hjælp.

Den første fejl, er der hvor frøet til mistilliden sås, og der hvor det holder op med at være sjovt at være socialrådgiver. Det har næsten altid noget med de grundlæggende retssikkerhedsprincipper at gøre – derfor er mine anbefalinger centreret omkring disse.

Det kan synes diffust at arbejde med, og kræver en stor åbenhed omkring de mange og til tider modsatrettede hensyn og kræfter, der er i en kommune, men gevinsten er stor, både i borger- og medarbejdertrivsel.

Borgerrådgiverens generelle anbefalinger har til hensigt at bidrage til at bygge fundamentet stærkere snarere end at slukke brand – og det er anbefalinger jeg kun kan lave, fordi sagsbehandlingen generelt er af god kvalitet, fordi medarbejderne er nysgerrige og faglige, og lederne lyttende.

Sanne Møller

Borgerrådgiver

