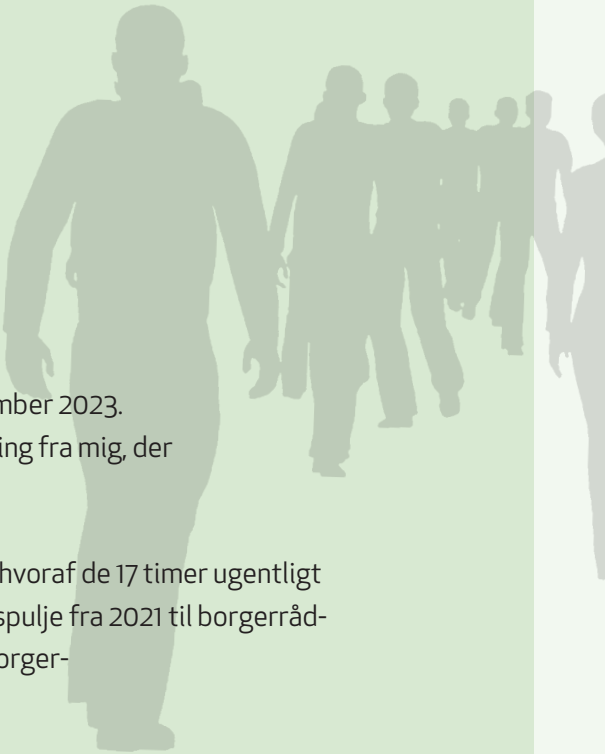


# Borgerrådgiverens Årsberetning 2023

The background of the page features several light green silhouettes of people walking, some in groups and some alone, scattered across the page. The silhouettes are semi-transparent and blend into the light green background.

|   |    |
|---|----|
| <b>1. Forord</b>  | 3  |
| <b>2. Kort resume</b>                                   | 4  |
| <b>3. Om beretningen</b>                                | 5  |
| 3.1 Sådan læses tallene i beretningen                   | 5  |
| 3.2 Registrering af henvendelser hos borgerrådgiveren   | 6  |
| <b>4. Borgerrådgiverfunktionen</b>                      | 7  |
| 4.1 Formålet med borgerrådgiverfunktionen               | 7  |
| 4.2 Borgerrådgivers arbejdsmetoder                      | 8  |
| 4.3 Samarbejdet med forvaltningen i beretningsperioden  | 9  |
| 4.4 Generelt om sagsgangen hos borgerrådgiveren         | 10 |
| <b>5. Et samlet blik på henvendelserne i 2023</b>       | 11 |
| 5.1 Antallet af henvendelser i 2023                     | 11 |
| 5.2 Sagernes håndtering hos borgerrådgiveren i 2023     | 12 |
| 5.3 Sagernes fordeling på direktørområde                | 13 |
| 5.4 Behandlingen af klager indgået hos borgerrådgiveren | 14 |
| 5.5 Hvad klages der over                                | 16 |
| 5.5.1 Beskrivelse af primære klageårsager               | 18 |
| 5.5.2 Mønstergenkendelse                                | 20 |
| <b>6. anbefalinger/fokusområder</b>                     | 32 |
| <b>7. Status på sidste års fokusområder</b>             | 36 |
| <b>8. Andre aktiviteter</b>                             | 37 |
| <b>9. Afslutning</b>                                    | 39 |



Denne beretning dækker perioden 1. januar 2023 til 31. december 2023. Beretningen er min anden beretning og den første beretning fra mig, der dækker et helt kalenderår.

Jeg har i beretningsperioden været ansat 37 timer om ugen, hvoraf de 17 timer ugentligt er finansieret via Bolig- og Indenrigsministeriets ansøgningspulje fra 2021 til borgerrådgivning. Svendborg Kommune er bevilliget puljemidler til borgerrådgiverfunktionen indtil udgangen af 2024.

Formålet med borgerrådgiveren er at styrke den gode dialog mellem borgerne og Svendborg Kommunes samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed og den gode borgerbetjening i kommunen.

Jeg har gennem året behandlet en lang række henvendelser fra borger og de data der på den baggrund er indsamlet viser, at fokus på lovmæssige forvaltning og overholdelse af god forvaltningskik er vigtigt. For selvom det er mit indtryk, at der på mange områder foregår meget god sagsbehandling, så viser de indsamlede data samtidigt, at det er grund til at arbejde med kvaliteten i sagsbehandlingen og at have en fortsat åben tilgang til læring i kommunens organisation.

Jeg vil i beretningen forsøge at belyse, hvad jeg i beretningsperioden har set af udfordringer og pege på konkrete tiltag, som jeg vurderer, kan bidrage til, at Svendborg Kommune kan blive endnu bedre til at behandle borgernes sager på en lovmedholdelig og borgervenlig måde.

*God læselyst.*

*Maiken Lundgaard Hansen*

*Borgerrådgiver*

## 2. Kort resume

*Borgerrådgiveren har i beretningsperioden 1. januar 2023 til udgangen af december 2023 registreret 199 borgerhenvendelser/borgersager.*

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden 1. januar 2023 til udgangen af december 2023 registreret 199 borgerhenvendelser/borgersager.

Der er tale om henvendelser fra 158 forskellige borgere. Nogle borgere er således registreret med mere end 1 sag.

Af de 199 borgerhenvendelser er 107 registreret som klager, mens 92 henvendelser har anden karakter. Henvendelser af anden karakter udgør primært henvendelser med anmodninger om vejledning, samt henvendelser, hvor

borger er blevet viderehenvist til forvaltningen med henblik på videre foranstaltning.

Borgerrådgiveren har derudover registreret 21 henvendelser fra forvaltningen i beretningsperioden.

**Erfaringerne fra beretningsperioden har givet anledning til anbefalinger om øget fokus indenfor 4 sagsbehandlingstemaer:**

- ”
- *Forvaltningens sagsbehandlingstid og overholdelse af frister*
  - *Overholdelse af parthøringspligten og procedurer ved afvikling af partshøring*
  - *Styrket inddragelse af borgerne i sagsbehandlingsprocessen*
  - *Dokumentation af sagsbehandlingen*

## 3. Om beretningen

### 3.1 Sådan læses tallene i beretningen

Antallet af sager hos borgerrådgiveren i en beretningsperiode kan ikke i sig selv sige noget om kvaliteten i sagsbehandlingen i Svendborg Kommune og dermed borgernes retssikkerhed.

Antallet af henvendelser til borgerrådgiveren udgør kun en et lille udsnit af de sager, som Svendborg Kommune har behandlet i beretningsperioden, og beretningen kan derfor ikke anses for at være repræsentativ for borgerbetjeningen i kommunen.

Beretningen har således ikke til formål at fastslå, hvordan retssikkerhedssituationen er i Svendborg Kommune generelt.

Borgerhenvendelserne og det deraf følgende arbejde hos borgerrådgiveren giver mulighed for at kunne identificere konkrete forhold, som kan give grundlag for såvel konkret som generel læring i forvaltningen og dermed styrke borgernes retssikkerhed.

Beretningen sigter således efter at dele den viden om tendenser og mønstre, som sagerne i beretningsperioden har genereret med henblik på at skabe grundlag for generel læring i organisationen. Ved at dele viden om sager, hvor noget er gået skævt, kan ikke bare den enkelte afdeling men forhåbentligt hele kommunen blive dygtigere til at sagsbehandle og betjene Svendborg Kommunes borgere.

” Beretningen har til formål at give et indblik i årets henvendelser og samt hvordan borgerne, der har henvendt sig hos borgerrådgiveren, har oplevet at være i kontakt med Svendborg Kommune.

## 3.2 Registrering af henvendelser hos borgerrådgiveren

### Metoden i korte træk

For at kunne indsamle viden om mulige problemstillinger og tendenser i forvaltningens sagsbehandlingspraksis foretager borgerrådgivning en registrering af, hvad det er for forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne hos borgerrådgiveren, og hvad det er for en behandling sagerne undergår hos borgerrådgiveren.

Henvendelserne registreres i forhold til forvaltningsområdet, som henvendelsen vedrører. Vedrører en sag flere områder, registreres sagen kun som én henvendelse.

Borgere henvender sig ofte flere gange om samme problematik. Sådanne gentagne henvendelser om samme problematik registreres som udgangspunkt kun som én henvendelse.

En borgers henvendelse vil ofte rumme flere problematikker, der vedrører forskellige emner. Som udgangspunkt registreres en henvendelse som én sag og under det emne, der vægter højest i borgerens fortælling til borgerrådgiveren. Dette betyder, at en sag, der f.eks. er registreret som en henvendelse vedrørende partsaktindsigt, meget vel under borgerrådgiverens dialog med borger og forvaltning viser sig også at vedrøre et eller flere andre emner som f.eks. god forvaltningsskik, hvis borgeren

også har en oplevelse af ikke at blive mødt af forvaltningen på en borgervenlig måde.

I nogle tilfælde er henvendelser med flere problematikker dog blevet registreret som en hovedsag med en eller flere følgesager, hvis de enkelte problemstillinger, som en borgers henvendelse rummer, har givet anledning til særlig dialog med forvaltningen om de enkelte problemstillinger. Registreringen beror på borgerrådgiverens konkrete vurdering i hver enkelt sag.

### Kritik af metoden

Hvad, der gemmer sig af problematikker i en sag, er som beskrevet ofte meget kompleks. De data, der indkommer fra en borger og fra forvaltningen, når borgerrådgiveren behandler en sag, har i et omfang karakter af at være kvalitative data, idet data i vidt omfang indsamles via dialog. At oversætte dette til entydige temaer og emner ved registreringen, er således en disciplin i at konkretisere og afgrænse.

Registreringen kan således ikke give et tilbundsgående billede af emner, der har været behandlet hos borgerrådgiveren, men det er vurderingen, at registreringen sammenholdt med borgerrådgivers viden om sagernes nærmere indhold kan bidrage til identifikationen af visse tendenser og mønstre.

## 4. Borgerrådgiverfunktionen

### 4.1 Formålet med borgerrådgiverfunktionen

*Borgerrådgiveren i Svendborg Kommune er en uvildig funktion. Det betyder, at borgerrådgiveren er uafhængig af kommunens forvaltning og borgmesterens daglige ledelse heraf.*

Borgerrådgiveren i Svendborg Kommune refererer således direkte til Svendborg Kommunes kommunalbestyrelse.

Formålet med borgerrådgiveren i Svendborg Kommune er at medvirke til at styrke borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling samt at bygge bro mellem borgerne og den kommunale forvaltning.

Borgere, brugere af kommunen samt erhvervsdrivende kan henvende sig til borgerrådgiveren og få rådgivning vedrørende konkrete forløb i kommunen, herunder klagemuligheder mv.

Borgerrådgiveren kan også bistå borgerne i sager, hvor kommunikationen med forvaltningen er gået skævt og hvor der derfor er behov for at få genoprettet dialogen med og tilliden til kommunen.

Borgerrådgiveren har også til formål at bidrage til læringen i den kommunale organisation, og borgerrådgiveren tilbyder derfor også forvaltningen rådgivning og undervisning i forvaltningsretlige emner.

” Borgerrådgiverens kompetence er fastsat i § 3 i Svendborg Kommunes styrelsesvedtægt samt funktionsbeskrivelsen for borgerrådgiveren i Svendborg Kommune.

## 4.2 Borgerrådgivers arbejdsmetoder

### For at kunne opfylde sit formål, som beskrevet, har borgerrådgiveren 4 primære værktøjer

1. Dialog – borgerrådgiverens mest anvendte værktøj er dialog. Når borgerrådgiveren modtager en henvendelse fra en borger, hvor der på den ene eller anden måde er en udfordring eller konflikt i forhold til borgerens sagsforløb i kommunen, indleder borgerrådgiveren i mange sager en dialog med forvaltningen for at forsøge at få løst problematikken ved hjælp af konstruktiv dialog. Dialogprocessen kan være såvel mundtlig som skriftlig og hvor det vurderes hensigtsmæssigt, kan der afvikles dialogmøder mellem forvaltningen og borgeren med borgerrådgivers deltagelse.

Den dialogbaserede tilgang til opgaveløsningen hos borgerrådgiveren giver et godt grundlag for et samarbejde med forvaltningen. Dialogtilgangen har også den fordel, at behandlingen af klager og konflikter kan løses så uformelt som muligt, hvilket borgerrådgiveren vurderer er i såvel borgers som forvaltnings interesse.

2. Konsulentbistand til forvaltningen – borgerrådgiveren er i løbende dialog med forvaltningen om kommunens opgavevaretagelse på et mere overordnet og generelt plan og yder i den forbindelse rådgivning til forvaltningen.

Denne rådgivning kan have sit udspring i en konkret sag fra borgerrådgiveren, som har givet anledning til, at forvaltningen ser på en praksis. Rådgivningen kan også udspringe af forvaltningen egne ønsker om rådgivning i forhold til konkrete projekter eller ønsker om kurser.

3. Tilsyn – det følger af Svendborg Kommunes styrelsesvedtægt, at borgerrådgiverens skal bistå kommunalbestyrelsen i sit tilsyn med kommunens forvaltning. Borgerrådgiverens involvering i en klage fra en borger vil i sagens natur have karakter af tilsyn, hvis borgerrådgiveren vurderer, at der er grundlag for at indlede en undersøgelse af en henvendelse. De fleste sager hos borgerrådgiveren løses som ovenfor nævnt gennem dialog og tilsynsdelen vil derfor sjældent komme til udtryk gennem formaliserede undersøgelser af forvaltningens behandling af en sag. Løsning af sager via dialog er trods den mere uformelle form at betragte som en del af borgerrådgiverens tilsynsvirksomhed, da der gennem dialogen opnås kendskab til evt. fejl og mangler i forvaltningens sagsbehandling, ligesom der gennem dialogen skabes grundlag for læring hos forvaltningen.

Borgerrådgiveren kan ud over undersøgelsen af konkrete henvendelser også på eget initiativ iværksætte større eller mere generelle undersøgelser, hvis borgerrådgiveren finder anledning hertil. Det kan f.eks. ske, hvis borgerrådgiveren har identificeret et mønster i en sagsbehandlingspraksis, som giver anledning til, at borgerrådgiveren på eget initiativ iværksætter en undersøgelse.

Borgerrådgiveren har ikke iværksat egen driftundersøgelser inden for beretningsperioden.

4. Dataindsamling - til brug for udviklingen af forvaltningsfagligheden og borgerbetjeningen i Svendborg Kommune indsamler borgerrådgiveren statistik om de henvendelser, der indgår til borgerrådgivningen for på den måde at skabe et vist overblik over evt. mønstre og tendenser, der kræver en opmærksomhed.



## 4.3 Samarbejdet med forvaltningen i beretningsperioden

Samarbejdet med organisationen, herunder en konstruktiv og ærlig dialog om de sager, som borgerrådgiveren er involveret i, er afgørende for, at borgerrådgiveren får mulighed for at bidrage positivt til den enkelte borgers sag og retssikkerhed, men også til den generelle udvikling af forvaltningens praksis.

Det er borgerrådgiverens altovervejende oplevelse, at mødet med forvaltningen i beretningsperioden har været positivt, og samarbejdet opleves fra borgerrådgivers perspektiv hovedsageligt som godt og konstruktivt.

**Indgangsvinklen til forvaltningen er, at borgerrådgiveren og forvaltningen arbejder for det samme, nemlig at sikre borgerne en god og helhedsorienteret betjening samt korrekte og lovlige afgørelser mv.**

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden som led i det gode samarbejde bl.a. haft en dialog med forvaltningen om, hvordan den gerne vil kontaktes på bestemte områder, ligesom

borgerrådgiveren i samarbejde med forvaltningen forsøger at udvikle på sin måde at stille spørgsmål ind i sagerne på, så forvaltningens forudsætninger for at svare på spørgsmål i den enkelte sag styrkes samtidig med, at spørgsmålene kan bidrage til læringsfremmende refleksion hos forvaltningen.

Forvaltningen opleves generelt som åben over for at tage læring fra sagerne, hvis der er sket fejl, eller når der kan være mulighed for forbedrede procedurer og borgerbetjeningen. Forvaltningen involverer også løbende borgerrådgiveren i kompetenceudviklingsaktiviteter. Borgerrådgiveren har således i beretningsperioden afholdt flere kurser og holdt oplæg på flere områder.

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden oplevet en stigende tendens til at forvaltningen tager initiativ til at inddrage borgerrådgiveren i sager. Det kommer bl.a. til udtryk ved, at borgerrådgiverens flere gange af forvaltningen er blevet anmodet om at deltage i møder med borgere og forvaltningen. Borgerrådgiveren har altid sagt ja til dette under forudsætning af, at det også er et ønske fra borger, at borgerrådgiveren deltager i møderne.

## 4.4 Generelt om sagsgangen hos borgerrådgiveren

Størstedelen af henvendelserne til borgerrådgiveren sker telefonisk, men der indkommer også henvendelser via borgerrådgiverens almindelig e-mail samt borgerrådgiverens sikre digitale postkasse.

Sagernes indhold og kompleksitet varierer meget og nogle sager løses med en enkelt kontakt mellem borgerrådgiver og borgeren, mens andre sager kræver inddragelse af forvaltningen. Sagsbehandlingstiden varierer fra en dag til flere måneder.

En del af henvendelserne til borgerrådgiveren løses udelukkende ved telefonisk kontakt med borgeren, men der vil i en del sager også være behov for et eller flere fysiske møder med borger. Det kan være i situationer, hvor det på grund af sagens mange facetter er hensigtsmæssigt at mødes for at få overblik over sagen og for at få belyst borgers perspektiv herpå.

Det kan f.eks. også være nødvendigt at mødes for at gennemgå breve fra kommunen, som borgeren har brug for hjælp til at forstå, eller som borgeren vurderer viser, at der er sket fejl i en sagsbehandling.

Borgerrådgiveren arbejder, som det også fremgår ovenfor, som udgangspunkt dialogorienteret og det er naturligt, at forvaltningen nødvendigvis må inddrages aktivt i løsningen af en stor del af de sager, der behandles hos borgerrådgiveren. Selvom borgeren og forvaltningen naturligt har forskellige perspektiver på en sag, så er det vurderingen, at det er gennem samarbejde med forvaltningen, der er størst mulighed for at påvirke sagerne og derved borgernes retssikkerhed.

” *Sagerne hos borgerrådgiveren afsluttes, når det vurderes, at der er opnået det ønskede eller mulige i sagen. Afslutning af sager sker i dialog med borger.*

## 5. Et samlet blik på henvendelser i 2023

### 5.1 Antallet af henvendelser i 2023

*Borgerrådgiveren har i beretningsperioden 1. januar 2023 til udgangen af december 2023 registreret 199 borgerhenvendelser/borgersager. 171 af disse henvendelser er registreret som hovedsager, mens 28 er registreret som følgesager.*

Der er tale om henvendelser fra 158 forskellige borgere. Nogle borgere har således 2 eller flere hovedsager og/eller følgesager.

I skrivende stund er 190 af disse henvendelser færdigbehandlede, mens 9 henvendelser fra 2023 fortsat er verserende hos borgerrådgiveren.

Af de 199 borgerhenvendelser er 107 registreret som klager, mens 92 henvendelser har anden karakter. Henvendelser af anden karakter udgør primært henvendelser med anmodninger om vejledning, samt henvendelser, hvor

borger er blevet viderehenvist til forvaltningen med henblik på videre foranstaltning.

Udover henvendelser fra borgerne har borgerrådgiveren modtaget henvendelser fra forvaltningen. Borgerrådgiveren har registreret 21 henvendelser fra forvaltningen i beretningsperioden. Det skal dog bemærkes, at borgerrådgiveren kun har registreret henvendelser fra forvaltningen, hvis de har haft en vis formel karakter, og har affødt en mere formel eller tidskrævende rådgivning eller kurser.

” *Forvaltningens henvendelser har omhandlet sparring om problemstillinger som afklaring af retsgrundlag, sparring om sagsproces eller anmodning om hjælp til formuleringer i skriftligt materiale. Derudover er der indgået anmodninger om oplæg eller kurser i forvaltningsret.*

## 5.2 Sagernes håndtering hos borgerrådgiveren i 2023

Det er borgerrådgiverens vurdering, at knap 50 procent af henvendelserne til borgerrådgiveren i 2023 er blevet håndteret uden, at borgerrådgiveren har indledt dialog med forvaltningen.

Sagerne er i de tilfælde håndteret ved, at borgeren har modtaget råd og vejledning fra borgerrådgiveren om f.eks. en sagsprocedure i kommunen, om forståelse af en afgørelse borger har modtaget fra kommunen eller fra en klageinstans eller borgeren har modtaget vejvisning f.eks. ved hjælp af kommunens hjemmeside, på borger.dk eller lignende.

Borgerrådgiveren har i disse sager bidraget til kommunens servicering af borgerne og har konkret medvirket til opfyldelse af kommunens vejledningsforpligtelse efter forvaltningslovens § 7, ligesom borgerrådgiveren har medvirket til at bygge bro mellem forvaltningen og borgeren.

I de resterende henvendelserne til borgerrådgiveren, har borgerrådgiveren via dialog involveret forvaltningen i sagernes håndtering.

### **Eksempler på sager håndteret uden borgerrådgivers inddragelse af forvaltningen.**

1. En borger søger vejledning om retten til aktindsigt. Borger vejledes om reglerne om aktindsigt.
2. En borger spørger til adgang til sin søsters MitID. Borger oplyser, at den pågældende har fuldmagt til digital adgang. Borger vejledes overordnet om reglerne og sendes link til MitIDs hjemmeside om fuldmagt, værgemål og MitID.
3. En borger henvender sig, da hun ikke kan finde kommunens offentliggjorte høringer. Borger guides over telefonen til siden med høringer på kommunens hjemmeside.
4. En borger henvender sig for at få hjælp til klageprocessen vedrørende en afgørelse truffet af kommunen. Der afholdes møde med borger, der får hjælp til klageprocessen og til udarbejdelse af klage.
5. En borger henvender sig for at få hjælp til at forstå en afgørelse, som borger har modtaget fra Ankestyrelsen i klagesag. Der afholdes møde, hvor afgørelsens indhold og betydning gennemgås sammen med borger.

## 5.3 Sagernes fordeling på direktørområde

Beretningsperiodens sager fordeles sig som nedenstående på kommunens direktørområder og afdelinger:

| Direktørområde/afdeling                 | Andre henvendelser | Klage      | Sum        |
|---|--------------------|------------|------------|
| <b>Børn, Unge, Kultur og Fritid</b>     | <b>13</b>          | <b>28</b>  | <b>41</b>  |
| Familie, Børn og Unge                   | 11                 | 22         | 33         |
| Skole og Uddannelse                     | 2                  | 6          | 8          |
| <b>Diverse</b>                          | <b>13</b>          | <b>6</b>   | <b>19</b>  |
| Ikke Svendborg Kommune (Privat)         | 1                  | 1          | 2          |
| Ikke Svendborg Kommune (Staten)         | 8                  |            | 8          |
| Udbetaling Danmark                      | 1                  | 2          | 3          |
| Ukendt/flere centre                     | 3                  | 3          | 6          |
| <b>Kommunaldirektør</b>                 | <b>3</b>           | <b>2</b>   | <b>5</b>   |
| Stab                                    | 3                  | 2          | 5          |
| <b>Miljø og Teknik</b>                  | <b>7</b>           | <b>8</b>   | <b>15</b>  |
| Byg og Byudvikling                      | 4                  | 7          | 11         |
| Center for Ejendomme og Teknisk Service | 1                  | 1          | 2          |
| Fællessekretariatet                     | 1                  |            | 1          |
| Klima, Natur og Miljø                   | 1                  |            | 1          |
| <b>Social, Sundhed og Beskæftigelse</b> | <b>56</b>          | <b>63</b>  | <b>119</b> |
| Borger og Arbejdsmarked                 | 30                 | 36         | 66         |
| Socialafdelingen                        | 15                 | 15         | 30         |
| Sundhedsafdelingen                      | 1                  | 4          | 5          |
| Ældreområdet                            | 10                 | 8          | 18         |
| <b>Sum</b>                              | <b>92</b>          | <b>107</b> | <b>199</b> |

Som det fremgår af tabellen, er der i beretningsperioden indkommet flest borgerhenvendelser på det socialretlige område, og størstedelen af henvendelserne vedrører Borger og Arbejdsmarkedsområdet, Socialafdelingen og Familieafdelingen.

Områderne, der har genereret flest henvendelser hos borgerrådgiveren, er områder, hvor der er en høj grad af borgerkontakt mellem forvaltningen og borgerne, og det er områder,

hvor kommunens opgave som myndighed er dominerende og hvor borgernes velfærd er i centrum. Der træffes på disse områder derfor mange afgørelser, der har betydning for borgernes forsørgelsesgrundlag, familieforhold og øvrige sociale forhold.

Det er således forventeligt, at det er disse områder, der har givet flest henvendelser hos borgerrådgiveren.

## 5.4 Behandlingen af klager indgået hos borgerrådgiveren

I beretningsperioden er der samlet set modtaget 107 klager hos borgerrådgiveren. En klage er i denne sammenhæng defineret ved, at borgeren er ked af eller utilfreds med den behandling, der finder sted eller har fundet sted i den pågældendes sag. Til eksempel vil en henvendelse, hvor en borger er utilfreds med sagsbehandlingstiden i en verserende sag blive registreret som en klage, ligesom en

henvendelse, hvor en borger ønsker hjælp til at påklage en allerede truffet afgørelse, også vil blive registreret som en klage.

Af de 107 klager der er modtaget i beretningsperioden er de 100 klager færdigbehandlet hos borgerrådgiveren i skrivende stund. De afsluttede sager har ved borgerrådgiveren undergået følgende behandling:

| Direktørområde/afdeling                 | Hjælp til klageprocessen | Udenfor kompetence | Løst ved borgerrådgivere | Styrket dialog | Sum        |
|---|--------------------------|--------------------|--------------------------|----------------|------------|
| <b>Børn, Unge, Kultur og Fritid</b>     | <b>2</b>                 | <b>1</b>           | <b>2</b>                 | <b>18</b>      | <b>23</b>  |
| Famile, Børn og Unge                    | 2                        |                    | 2                        | 14             | 18         |
| Skole og Uddannelse                     |                          | 1                  |                          | 4              | 5          |
| <b>Diverse</b>                          | <b>3</b>                 |                    | <b>2</b>                 | <b>1</b>       | <b>6</b>   |
| Ikke Svendborg Kommune (Privat)         |                          |                    | 1                        |                | 1          |
| Ikke Svendborg Kommune (Staten)         | 0                        |                    |                          |                | 0          |
| Udbetaling Danmark                      | 1                        |                    | 1                        |                | 2          |
| Ukendt/flere centre                     | 2                        |                    |                          | 1              | 3          |
| <b>Kommunaldirektør</b>                 |                          | <b>1</b>           |                          | <b>1</b>       | <b>2</b>   |
| Stab                                    |                          | 1                  |                          | 1              | 2          |
| <b>Miljø og Teknik</b>                  | <b>2</b>                 |                    | <b>1</b>                 | <b>5</b>       | <b>8</b>   |
| Byg og Byudvikling                      | 2                        |                    | 1                        | 4              | 7          |
| Center for Ejendomme og Teknisk Service |                          |                    |                          | 1              | 1          |
| <b>Social, Sundhed og Beskæftigelse</b> | <b>9</b>                 |                    | <b>5</b>                 | <b>47</b>      | <b>61</b>  |
| Borger og Arbejdsmarked                 | 2                        |                    | 3                        | 30             | 35         |
| Socialafdelingen                        | 5                        |                    |                          | 9              | 14         |
| Sundhedsafdelingen                      |                          |                    |                          | 4              | 4          |
| Ældreområdet                            | 2                        |                    | 2                        | 4              | 8          |
| <b>Sum</b>                              | <b>16</b>                | <b>2</b>           | <b>10</b>                | <b>72</b>      | <b>100</b> |

## Styrket dialog

Størstedelen af klagerne i beretningsperioden er håndteret ved styrket dialog, hvor borgerrådgiveren under sagens behandling har haft dialog med forvaltningen og drøftet sagens behandling og evt. udfordringer heri.

En stor del af sagerne, der er håndteret ved styrket dialog, er karakteriseret ved, at dialogen mellem borger og forvaltning er gået skævt og i nogle tilfælde er dialogen endda helt ophørt, fordi borgeren ikke længere har tillid til forvaltningen. Det kan f.eks. skyldes, at borgeren har en oplevelse af ikke at blive inddraget, at blive talt ned til, at blive ignoreret eller at blive udskammet.

Borgerrådgivers dialog med forvaltningen kan foregå skriftligt eller mundtligt. Når det vurderes formålstjenstlig, afholdes der dialogmøder mellem borger og forvaltningen, hvor borgerrådgiver deltager for at hjælpe dialogen på vej, enten ved at skabe tryghed for borger, men også for at kunne hjælpe med at oversætte eller spørge ind til emner der drøftes, hvis borgerrådgiver qua sin hidtidige dialog med borger vurderer, at der er behov for særlig støtte i dialogen, f.eks. for at undgå, at forvaltningen og borger utilsigtet taler forbi hinanden.

Dialogmøder med forvaltningen og borger medfører efter borgerrådgiverens erfaring ofte, at borgeren får styrket sin tillid til forvaltningen, idet borgeren oplever en åbenhed i forhold til at tale om udfordringerne i samarbejdet, og borgerne får derved styrket oplevelsen af at blive hørt og anerkendt. Samtidig giver dialogmøderne også forvaltningen mulighed for at se på sine procedurer fra et borgerperspektiv og derved identificerer muligheder og behov for større eller mindre ændringer i forvaltningens praksis.

## Hjælp til klageprocessen

Den næststørste del af klagesagerne er håndteret ved hjælp til klageprocessen.

Borgerrådgiveren hjælper borgere med vejledning om klageprocessen, når en borger henvender sig, fordi den pågældende ønsker at klage over en kommunal afgørelse. I nogle situationer hjælper borgerrådgiveren borgeren med at udforme en klage, hvis det er vurderingen, at borgeren ikke selv har ressourcerne til at nedfælde klagen. Det kan skyldes sproglige barrierer eller fysiske eller psykiske forhold.

”*Det er retssikkerhedsmæssigt centralt, at borgere får adgang til at klage over de afgørelser, de har modtaget fra forvaltningen, og det er i den sammenhæng også afgørende, at forvaltningen hurtigt behandler klager og videresender dem til rette klageinstans.*”

### Løst ved borgerrådgiveren

I en række klagesager er sagerne blevet håndteret uden, at borgerrådgiver har involveret forvaltningen. Det er typisk sager, hvor en borger henvender sig med en utilfredshed, men hvor borgeren efter en snak med borgerrådgiveren har fået en bedre forståelse af sin situation, og derfor ikke ønsker at gøre yderligere.

### Udenfor kompetence

Borgerrådgiveren modtager enkelte klager, der falder uden for borgerrådgiverens kompetence eller uden for kommunens ressort.

Borgerrådgiveren har i 2 klagesager afvist at gå videre med sagerne, da de faldt uden for borgerrådgiverens kompetence. Der var tale om 2 sager vedrørende ansættelsesforhold i Svendborg Kommune.

## 5.5 Hvad klages der over

De afsluttede klagesager i beretningsperioden har haft følgende emner: Se side 17.

” I 6 tilfælde faldt klagerne uden for kommunen ressort og kunne af den grund ikke behandles nærmere af borgerrådgiveren. Der var tale om sager, der henhørte under andre offentlige myndigheder eller var sager af privatretlig karakter mellem borger og en anden privat part.

*Klagerne blev i disse tilfælde vejledt og vejvist til rette myndighed eller alternative rådgivningstilbud.*



|   | Børn, Unge,<br>Kultur og Fritid | Diverse  | Kommunal-<br>direktør | Miljø og<br>Teknik | Social, Sundhed<br>og Beskæftigelse | Sum        |
|---|---------------------------------|----------|-----------------------|--------------------|-------------------------------------|------------|
| <b>Andet</b>                                      | <b>7</b>                        | <b>3</b> |                       | <b>1</b>           | <b>13</b>                           | <b>24</b>  |
| Anden offentligretlig lovgivning                  | 7                               | 1        |                       | 1                  | 13                                  | 22         |
| Privatretlige spørgsmål                           |                                 | 2        |                       |                    |                                     | 2          |
| <b>Forvaltningsloven</b>                          | <b>8</b>                        | <b>1</b> |                       | <b>1</b>           | <b>10</b>                           | <b>20</b>  |
| Begrundelse                                       | 2                               |          |                       |                    |                                     | 2          |
| Indhentelse af oplysninger                        | 1                               |          |                       |                    |                                     | 1          |
| Klagevejledning                                   |                                 |          |                       |                    | 1                                   | 1          |
| Partsaktindsigt                                   | 1                               | 1        |                       |                    | 1                                   | 3          |
| Partshøring                                       | 2                               |          |                       |                    | 3                                   | 5          |
| Repræsentation                                    | 1                               |          |                       |                    |                                     | 1          |
| Vejledning  |                                 |          |                       | 1                  | 5                                   | 6          |
| Videregivelse af oplysninger                      | 1                               |          |                       |                    |                                     | 1          |
| <b>Forvaltningsskik</b>                           | <b>5</b>                        | <b>1</b> |                       | <b>1</b>           | <b>18</b>                           | <b>25</b>  |
| Betjening af borgere                              | 1                               |          |                       |                    | 2                                   | 3          |
| Enkelhed og effektivitet                          |                                 |          |                       |                    | 2                                   | 2          |
| Opfølgning  | 1                               |          |                       |                    |                                     | 1          |
| Sagsbehandlingstid og manglende svar              | 2                               | 1        |                       |                    | 9                                   | 12         |
| Sprogbrug, klarhed, præcision mv.                 | 1                               |          |                       |                    | 1                                   | 2          |
| Venlig og hensynsfuld optræden                    |                                 |          |                       | 1                  | 3                                   | 4          |
| Åbenhed og tillid                                 |                                 |          |                       |                    | 1                                   | 1          |
| Hjemmelsspørgsmål                                 | <b>3</b>                        |          | <b>2</b>              | <b>4</b>           | <b>12</b>                           | <b>21</b>  |
| Afgørelser, hovedindhold                          | 2                               |          | 2                     | 2                  | 8                                   | 14         |
| Andre materiale spørgsmål (lovlige kriterier mv.) | 1                               |          |                       | 2                  | 4                                   | 7          |
| <b>Offentlighedsloven</b>                         |                                 |          |                       | <b>1</b>           | <b>2</b>                            | <b>3</b>   |
| Aktindsigt  |                                 |          |                       | 1                  | 1                                   | 2          |
| Journalisering                                    |                                 |          |                       |                    | 1                                   | 1          |
| <b>Prøvelsesspørgsmål</b>                         |                                 | <b>1</b> |                       |                    |                                     | <b>1</b>   |
| Fristoverskridelse                                |                                 | 1        |                       |                    |                                     | 1          |
| <b>Retsgrundsætninger m.v</b>                     |                                 |          |                       |                    | <b>6</b>                            | <b>6</b>   |
| Sagsoplysning og oplysningsskridt                 |                                 |          |                       |                    | 6                                   | 6          |
| <b>Sum</b>  | <b>23</b>                       | <b>6</b> | <b>2</b>              | <b>8</b>           | <b>61</b>                           | <b>100</b> |

## 5.5.1 Beskrivelse af primære klageårsager

De største temaer for klager fra borgerne falder i 4 kategorier.

Klagerne vedrørende

1. God forvaltningsskik (25 %)
2. Andet (24 %)
3. Hjemmelsspørgsmål (21 %)
4. Forvaltningsloven (20 %)

### God forvaltningsskik

Klager vedrørende god forvaltningsskik handler i korte træk om forvaltningens adfærd overfor borgerne og borgernes oplevelse heraf.

Knap halvdelen af de klager, der er indgået vedrørende god forvaltningsskik, handler om lang sagsbehandlingstid og manglende svar fra forvaltningen.

Disse sager er kendetegnet ved, at borgerne har en oplevelse af ikke at vide, hvad der sker i deres sag og af at være overladt til sig selv uden udsigt til afklaring. En sådan oplevelse svækker borgernes tillid til forvaltningen og kan medføre, at borgerne i sidste ende ikke har tillid til, at den afgørelse, der kommer fra forvaltningen, kan være korrekt.

Selvom forvaltningen kan have gode forklaringer på, at en borger i en periode ikke har hørt noget fra forvaltningen, det kan f.eks. være, at forvaltningen afventer oplysninger fra en læge, så er det vigtigt, at forvaltningen

i tilrettelæggelsen af en sags behandling, sørger for at informere borger om den proces, der igangsættes, ligesom borgere skal holdes underrettet, hvis sagsskridt tager længere tid end først udmeldt.

Det er ligeledes vigtigt, at forvaltningen sørger for at holde sine offentliggjorte sagsbehandlingstider ajour.

Den anden halvdel af klager, der vedrører god forvaltningsskik, handler i store træk om borgernes oplevelse af mødet med forvaltningen. Det er således sager, der bl.a. vedrører sprogbrug, venlighed og hensynsfuldhed samt tillid og åbenhed.

Disse emner dækker over forskellige oplevelser hos borgerne som f.eks. situationer, hvor en borger ikke kan komme i kontakt med sin sagsbehandler, oplevelser af at blive talt ned til eller at blive udskammet, ineffektive processer, samt oplevelser af manglende opfølgning under sagers behandling.

## Andet

Størstedelen af klagerne (22 af 24), der er registreret under temaet "Andet" vedrører klager, der emnemæssigt er registreret som sager, der vedrører anden offentlig retlig lovgivning (andet end forvaltningsloven, offentlighedsloven, retsgrundsætninger og god forvaltnings-skik). Emnet "Anden offentlig retlig lovgivning" dækker bl.a. over klager der vedrører sagsprocedurer, der er reguleret i speciallovgivningen, som f.eks. proceduren for iværksættelse af sanktioner efter aktivloven eller f.eks. en den udvidede vejledningsforpligtelse efter den sociale retssikkerhedslov.

**Disse sager vedrører således oftest spørgsmål om overholdelse af formelle sagsbehandlingsregler, og er dermed nært beslægtet med temaerne "God forvaltnings-skik" og "Forvaltningsloven".**

## Hjemmelsspørgsmål

Klagetemaet "Hjemmelsspørgsmål" vedrører i store træk sager, hvor en borger har fået en afgørelse og enten ikke er enig i afgørelsen og gerne vil have hjælp til udarbejdelse af en klage eller ønsker yderlig vejledning om klageprocessen. Henvendelserne kan også være foranlediget af, at borgeren ikke forstår lovgivningen eller begrundelsen for afgørelsen og gerne vil have gennemgået afgørelsen for at forstå den, før borger afgør om, den pågældende vil klage.

Disse sager omhandler udover selve spørgsmålet om hjemmel også tit spørgsmål om sagsoplysning og inddragelse af borger under sagsbehandlingsprocessen, da borgeres indsi-

gelser mod afgørelser ofte bundet i, at borger mener, at kommunen er kommet frem til den forkerte afgørelse, fordi sagen ikke har været tilstrækkeligt oplyst eller fordi de oplysninger, som forvaltningen anvender, ikke er de seneste, f.eks. udtalelser fra læger. Disse sager kommer således også i et omfang til at handle om overholdelse af de formelle sagsbehandlingsregler i bl.a. den sociale retssikkerhedslov.

## Forvaltningsloven

Klagetemaet "Forvaltningsloven" dækker over klager, hvor borgernes beretning vedrører spørgsmål om grundlæggende forvaltningsret, altså overholdelse af de formelle sagsbehandlingsregler. Det er bl.a. spørgsmål om kommunens overholdelse af vejledningsforpligtelsen samt afgørelsesprocessen, herunder spørgsmål om aktindsigt, partshøring, begrundelse for afgørelser samt klagevejledning.

Overholdelse af de formelle sagsbehandlingsregler er særdeles centralt i den offentlige forvaltning, da der er disse formelle procedurerregler, der medvirker til, at en myndighed i sidste ende kan træffe en korrekt afgørelse.

Det er således ikke nok, at sagsbehandlerne kender den materielle lovgivning, som de er sat i verden til at administrere, f.eks. serviceloven, for overholder sagsbehandlerne ikke reglerne for sagsbehandling, f.eks. partshøring, ja så er der en stor risiko for, at der træffes afgørelse på et ufuldstændigt grundlag med forkerte afgørelser som følge. En del af sagsbehandlingsreglerne er såkaldte garantiforskrifter og manglende efterlevelse af disse vil ofte føre til, at en afgørelse må anses for ugyldige eller mangelfulde og vil således ofte blive omgjort eller hjemvist til fornyet behandling, hvis de påklages.

## 5.5.2 Mønstergenkendelse

Som beskrevet tidligere, er der i skrivende stund afsluttet 100 af de 107 klagehenvendelser, der er indgået i beretningsperioden. Sagerne fordeler sig over alle kommunens direktørområder og mange afdelinger, og der er således en stor spredning i, hvad sagerne, der klages over, vedrører materielt, altså om borgers sag i forvaltningen f.eks. vedrører kontanthjælp, overvåget samvær eller en byggetilladelse.

Som det fremgår umiddelbart ovenfor, er det dog muligt at indsnævre størstedelen af klagerne til nogle bestemte klagetemaer, og det er desuden klart, at overvægten af klagerne vedrører spørgsmål om de formelle sagsbe-

handlingsprocedurer primært efter forvaltningsloven og retssikkerhedsloven samt sager, der vedrører god forvaltningsskik.

Nedenfor gives en række eksempler på sager eller sagstyper, hvor borgerrådgiveren har konstateret fejl og mangler i sagsbehandlingen og i afgørelsernes indhold.

” Eksemplerne vil i et omfang illustrere, at sager helt naturligt er komplekse og derfor ofte vil indeholde flere problemer på tværs af flere regler eller regelsæt. Overskrifterne for sagernes juridiske temaer er således alene vejledende.



## Forvaltningsloven mv.

” *Partsaktindsigt og klagevejledning (manglende overholdelse af reglerne om partsaktindsigt i forvaltningslovens § 9 samt mangelfuld klagevejledning § 25)*

### **Eksempel:**

En borger henvender sig til Socialafdelingen Myndighed og beder om aktindsigt i sin sag i afdelingen bl.a. vedrørende ophold på bosted. Borgeren får i første omgang oplyst, at hun ikke kan få aktindsigt. Der gives ingen begrundelse.


Da borgerrådgiveren henvender sig til forvaltningen om sagen, genoptager forvaltningen behandlingen. Forvaltningen beder nu borger begrunde, hvorfor hun vil have aktindsigt, hvilket der ikke er hjemmel til at kræve. Da borger modtager afgørelsen, er den mangelfuld og indeholder bl.a. en forkert klagevejledning.

Forvaltningen beklager forløbet og oplyser, at der tages skridt til at rette op på sagsbehandlingen og skabeloner.

” *Manglende partshøring og klagevejledning mv. (forvaltningslovens § 19 og 25)*

### **Eksempel:**

En borger henvender sig, da borger har fået afslag på en sundhedsydelse efter sundhedsloven. Borger er ikke forud for afgørelsen blevet partshørt om indhentede oplysninger, ligesom borger ikke har modtaget nogen klagevejledning. Borgerrådgiver går i dialog med Sundhedsafdelingen. Det viser sig, at afdelingen har haft en praksis for ikke at partshøre mv. i sager efter sundhedsloven, idet man ikke har anset partsrettighederne for gældende på området. Forvaltningen oplyser, at den efter en gennemgang af sin praksis vil revidere denne samt relevante afgørelsesskabeloner, så partsrettighederne fremover håndhæves. Forvaltningen genoptager borgers sag.



” *Manglende dokumentation af sagsoplysning og partshøring (officialprincippet og forvaltningslovens § 19 samt den sociale retssikkerhedslov § 4)*

**Eksempel:**

En borger henvender sig, idet den pågældende har fået afslag på dækning af merudgifter efter serviceloven i forbindelse med en ferie. Dialogen med Socialafdelingen Myndighed samt akter modtaget i den forbindelse viser, at der ikke forud for afgørelsen er foretaget journalisering af oplysninger, der ifølge forvaltningen er indgået som led i beregning af evt. merudgifter, ligesom borger ikke er blevet parthørt herom.

Forvaltningen beklager, at den ikke i sagen er lykket med sagsoplysningen og borgerinddragelsen. Borgerrådgiveren anbefaler forvaltningen at styrke forvaltningens fokus på sagsoplysning og inddragelse af borgere i sagernes behandling.

” *Manglende stillingtagen til hele borgers sag i forbindelse med ansøgning og afgørelse/sagsoplysning*

**Eksempel:**

Borger henvender sig til borgerrådgiver, idet borger fra Socialafdelingen Myndighed har fået afslag på støtte til tandbehandling, idet det vurderes, at borger selv kan betale for behandlingen via et lån. Borger oplyser, at behandlingen bliver meget dyrere end det lån, den pågældende kan få.

Borger oplyser, at der er indleveret oplysninger til forvaltningen om alle behandlingsbehov og prisoverslag fra tandlæge. Borgerrådgiver hjælper borger med at udarbejde klage. Sagsbehandler genoptager sagen på baggrund af oplysninger i klagen og borger bevilliges hjælp på ca. 17.000 kr. til behandlingen. Sagsbehandler oplyser, at man ikke havde været opmærksom på det fulde behandlingsbehov, da nogle oplysninger i forbindelse med sagsbehandlingen desværre havde krydset hinanden.

## Forvaltningsloven mv.

” Parthøring (procedure forvaltningslovens § 19 og retssikkerhedslovens § 4)

### **Eksempel:**


Flere borgerhenvendelser har i beretningsperioden indeholdt problemstillinger vedrørende partshøringsprocedurerne i Svendborg Kommune. Henvendelserne er sket på flere direktørområder. Borgerrådgiveren har noteret, at borgere er blevet partshørt mundtligt uden, at de forud for partshøringen er blevet varslet om, at et møde var et partshøringsmøde, ligesom de ikke har fået orientering om, hvilke oplysninger, de skulle partshøres over. Borgerne har således ikke haft rimelig mulighed for at forberede sig.

Det er borgerrådgiverens vurdering, at der på de sociale forvaltningsområder i Svendborg Kommune er en udbredt praksis for afholdelse af mundtlige partshøringer af borger i afgørelsessager.

Der er ikke i forvaltningslovens regler noget krav om, at en partshøring skal afvikles skriftligt. Det følger dog af såvel ombudsmandens praksis som den sociale retssikkerhedsloves § 4, at man som myndighed skal tilrettelægge sagsbehandlingen, så en borger har mulighed for at medvirke i sin egen sag. Det er på den baggrund vigtigt, at forvaltningen, hvis den vil afvikle partshøringer mundtligt enten via et telefonisk møde eller et fysisk møde med borger, i rimelig tid forud for partshøringen har meddelt borger, at mødet er en partshøring, hvad det indebærer, samt hvilke oplysninger der vil blive partshørt over. Dette for at sikre, at borger har mulighed for at forberede sig og medvirke i egen sag. I visse situationer, hvor en afgørelse vil være særligt indgribende for borger, bør partshøring ifølge ombudsmandens praksis om muligt ske skriftligt.

Forvaltningen skal ved afvikling af parthøring desuden vurdere, om borgeren har de rette forudsætninger for at kunne indgå i en mundtlig partshøring.





” *Mangelfuld dokumentation for sagsoplysning i sag om sanktion (officialprincippet, den sociale retssikkerhedslovs § 10, journaliseringspligten efter offentlighedslovens § 15)*

**Eksempel:**

En borger henvender sig til borgerrådgiver, da den pågældende er meddelt en sanktion grundet manglende deltagelse i Jobcenterets indsats. Borger mener ikke, at forvaltningen har indhentet tilstrækkelige helbredsoplysninger forud for sanktioneringen til vurderingen af borgers manglende deltagelse. Forvaltningen mener, at der har været tilstrækkelig dokumentation for borgers arbejdsevne. Dialogen med forvaltningen viser nogle uregelmæssigheder i sagsbehandlingen og der mangler bl.a. akter fra lægen i sagen. Forvaltningen ser på sagen igen.

” *Annullering af tilbagebetalingskrav grundet mangelfuldt afgørelsesgrundlag*

**Eksempel:**

Borger henvender sig til borgerrådgiver om en rykker på et tilbagebetalingskrav. Borger er uforstående over for kravet, da borger ikke kender noget til det. Borgerrådgiver kontakter Jobcenteret, som undersøger sagen. Det viser sig, at der er tale om et tilbagebetalingskrav på en sanktion, der ikke er truffet afgørelse om. Forvaltningen annullerer et krav på 18.000 kr.

” *Orientering/partshøring (manglende orientering/høring af borger i sagen)*

**Eksempel:**

En borger henvender sig, idet der til Familieafdelingen er indgået en underretning efter dagældende servicelov vedrørende den pågældendes barn. Borger oplyser, at der ikke er foretaget partshøring eller anden underretning af den pågældende. Det viser sig i dialogen med forvaltningen, at underretningsprocessen har lidt af mangler. Forvaltningen beklager håndteringen og har indskærpet procedurereglerne i afdelingen.

## Den sociale retssikkerhedslov mv.


”Mangelfuld inddragelse og helhedsorienteret og koordineret indsats

### **Eksempel:**

En borger henvender sig, da den pågældende har en oplevelse af at blive sendt rundt i systemet uden at vide, hvad der skal ske med den pågældendes barn og borger selv. Borger har et barn, der grundet en traumatisk oplevelse har brug for meget støtte og aktuelt ikke kan gå i skole. Borger har brug for hjælp til at støtte barnet, og borger frygter samtidig, at situationen kan true den pågældendes jobsituation. Borger har vendt muligheden for tabt arbejdsfortjeneste med forvaltningen, men det er borgers oplevelse, at han ikke har modtaget reel vejledning om mulighederne men blot er sendt videre til Jobcenteret og a-kasse. Borger har en oplevelse af, at kommunen ikke vil hjælpe familien.

Der afholdes dialogmøde med borger og forvaltningen, hvor forvaltningen lytter til borger. Det bliver på mødet tydeligt, at borger har behov for yderlig vejledning om den proces, der er sat i gang, og hvordan forløbet ser ud i praksis. Forvaltningen samler op på sagen og laver flere aftaler med borger.

Borger oplyser på statusmøde med borgerrådgiver, at der er iværksat forskellige indsatser, og der er nu tillid til, at borger og forvaltningen har fået etableret et godt samarbejde efter mødet.



” *Manglende helhedsorienteret og koordineret indsats*

**Eksempel:**

En borger, der har en sag, der går på tværs af Familieafdelingen og Socialafdelingen Myndighed, får på et møde med Familieafdelingen en bebyrdende afgørelse meddelt mundtligt. Borgerrådgiver er til stede på mødet. Begrundelsen fra Familieafdelingen er, at Socialafdelingen, der delvist har betalingsforpligtelsen i sagen, ikke længere vil afholde udgifter. Borgerrådgiver kontakter efterfølgende begge afdelingers ledelse, idet begrundelsen fremstår mangelfuld og usaglig. Områderne afholder et fælles møde med borgerrådgiver og trækker afgørelsen tilbage, idet det overfor borgerrådgiver oplyses, at der har været tale om en misforståelse.

Familieafdelingen har efterfølgende oplyst, at der er iværksat et samarbejde mellem Socialafdelingen Myndighed og Familieafdelingen for at sikre en velkoordineret og helhedsorienteret indsats i sager, der går på tværs af områderne.

## God forvaltningskik mv.

” *Lang sagsbehandlingstid og manglende opfølgning (god forvaltningskik og § 3 i den sociale retssikkerhedslov)*

### **Eksempel:**

En borger henvender sig til borgerrådgiveren idet borger fra Socialafdelingen Myndighed har fået en afslag på en kompenserende ydelse efter Serviceloven. Under drøftelse af sagen med borger kommer det hurtigt frem, at sagen har verseret igennem godt 8 år, og at sagen i perioder har ligget helt stille.


Borgerrådgiveren hjælper borger med klagen, men går også i dialog med forvaltningen omkring sagsbehandlingstiden. Dialogen med forvaltningen viser, at der har været store uregelmæssigheder i sagsforløbet, hvilket tyder på manglende sagsstyring.

Forvaltningen forklarer overfor borgerrådgiveren, at der bl.a. har været iværksat en aktivitet på området af hensyn til budgetbesparelser. Det har i en periode betydet længere sagsbehandlingstid på genvurderingssager på området.

Borgerrådgiveren finder forklaringen for usaglig, bl.a. fordi sagen er en førstegangsansøgning og dermed ikke en genvurderingssag, men også fordi en sagsbehandlingstid på mange år ikke med rette kan forklares med en budgetmæssig prioritering af sagsbehandlingen.

Forvaltningen oplyser, at der er indført nye sagsgange på området, som imødegår en gentagelse af en situation, som denne.

Borgerrådgiver afgav trods forvaltningens forklaring om nye sagsgange på området en anbefaling til forvaltningen om at sikre, at evt. fremtidige aktivitet for at opnå budgetbesparelser eller lignende, tilrettelægges så retssikkerheden for borgerne ikke svækkes. Det blev desuden anbefalet, at afdelingen gennemgik sine offentliggjorte sagsbehandlingstider for at sikre, at de er realistiske. Forvaltningen tiltrådte dette.



” *Lang sagsbehandlingstid, manglende opfølgning og koordinering (god forvaltnings-skik, § 3 i den sociale retssikkerhedslov)*

**Eksempel:**

En borger henvender sig, fordi familien har en sag verserende i Familieafdelingen, idet den har et barn med en funktionsnedsættelse. Familien har en oplevelse af, at der ikke er fremdrift i sagen, bl.a. har de gennem snart et år ventet på, at Familieafdelingen skulle genbehandle en klage. Familien har desuden modtaget en afgørelse, som de mener er truffet på et mangelfuldt grundlag, såvel faktuel som juridisk.

Familien har en oplevelse af at skulle være sin egen sagsbehandler og af at skulle koordinere og kontrollere forvaltningens arbejde.

Der afholdes dialogmøde med familien og Familieafdelingen. Familieafdelingen erkender, at der er sket nogle fejl og vil bl.a. genbehandle den drøftede afgørelse. På mødet aftales det, at en tidligere proces med løbende status- og dialogmøder mellem forvaltning og borgerne genoptages.

” *Venlig og hensynsfuld optræden mv.*

**Eksempel:**

En borger henvender sig, da pågældende føler sig dårligt behandlet af Familieafdelingen i forbindelse med en underretning efter dagældende servicelov. Borger oplyser, at Familieafdelingen ikke har givet borger tilbagemeldinger om proces og møder, ikke i tilstrækkelig grad har orienteret borger om indkomne oplysninger, og borger oplever en uvenlig og udskammende tone på et møde med sagsbehandler samt i det afsluttende brev til borger, som sendes, da forvaltningen beslutter ikke at gøre yderligere på baggrund af underretningen.

Der afholdes møde med Familieafdelingen, der lytter til borger og beklager forløbet. Forvaltningen oplyser borgerrådgiver om, at der vil blive igangsat et arbejde med fokus på styrket kommunikation i denne sagstype, herunder indholdet i standardfraser, der anvendes i breve i sådanne sager.

## Offentlighedsloven

” *Manglende overholdelse af notatpligt og journaliseringspligt efter offentlighedslovens §§ 13 og 15*

**Eksempel:**

En borger henvender sig vedrørende en situation, hvor den pågældende mener, at Jobcenterets vejledning har medført, at den pågældende har mistet retten til dagpenge. Borgerrådgiveren indleder dialog med forvaltningen, der oplyser, at borger flere gange er vejledt om forholdet. Det vises sig imidlertid, at forvaltningen ikke kan dokumentere sin overholdelse af vejledningspligten, da der ikke er taget noget notat eller sket nogen journalisering i borgers sag.

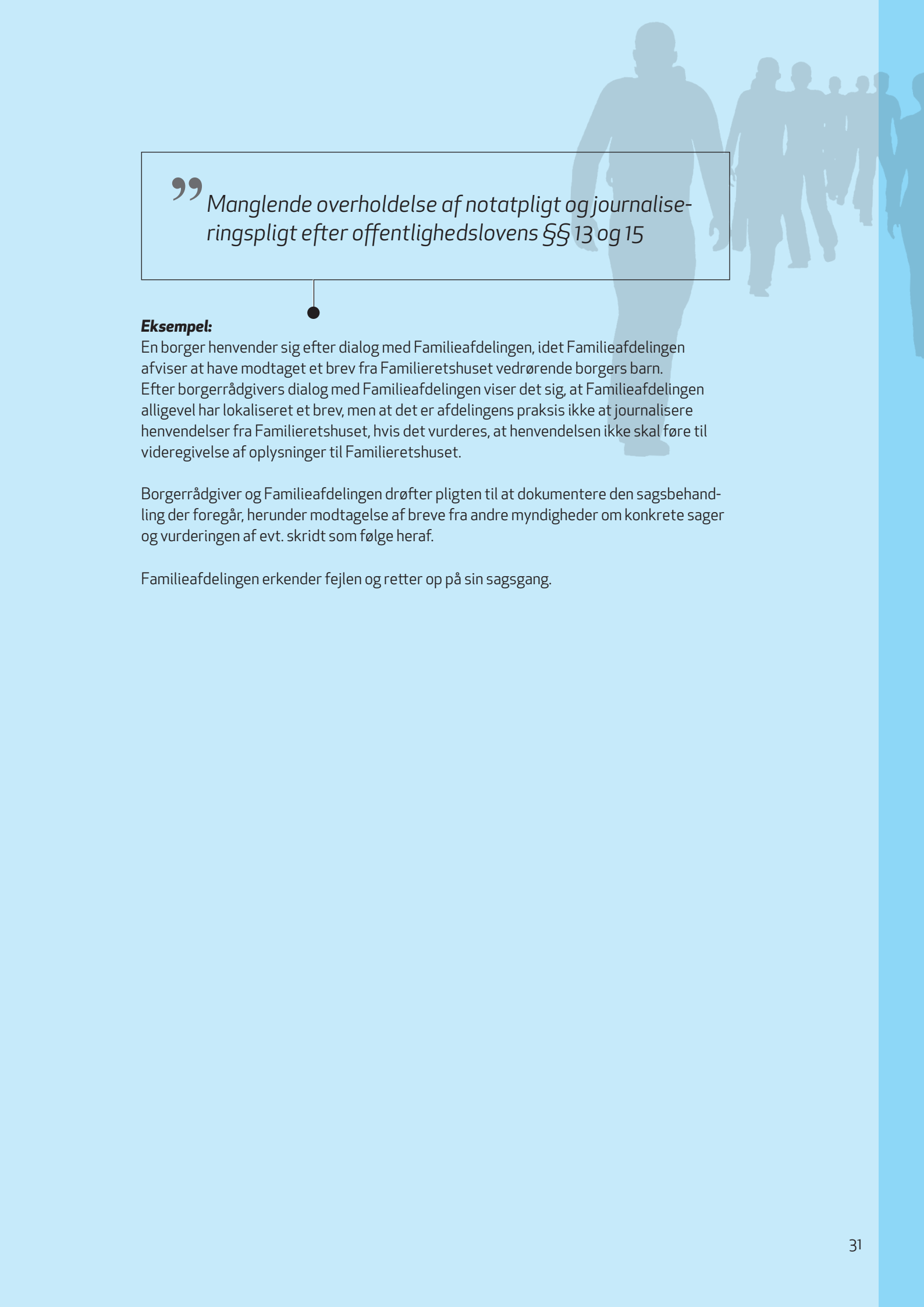
Forvaltningen går i dialog med a-kassen og borgers dagpengeret bliver genoprettet. Drøftelsen med forvaltningen viser, at der kan være behov for øget viden om notatpligt og journalisering, og afdelingsleder tilkendegiver, at sagen skal afføde en læringsindsats.

” *Mangelfuld og langsommeligt svar på aktindsigt efter offentlighedsloven*

**Eksempel:**

En borger henvender sig til borgerrådgiver, da borger har forsøgt at få aktindsigt i en sag om faktisk udførelse af hjemmehjælp. Ældreområdet fremsender i første omgang en mangelfuld aktindsigtsbesvarelse til borger.

Derudover går der flere måneder fra borger første gang anmoder om aktindsigt og indtil svaret endelig foreligger. Borgerrådgiver italesætter flere gange den mangelfulde sagsbehandling overfor forvaltningen inden sagen endeligt afsluttes.



” *Manglende overholdelse af notatpligt og journaliseringspligt efter offentlighedslovens §§ 13 og 15*

**Eksempel:**

En borger henvender sig efter dialog med Familieafdelingen, idet Familieafdelingen afviser at have modtaget et brev fra Familieretshuset vedrørende borgers barn. Efter borgerrådgivers dialog med Familieafdelingen viser det sig, at Familieafdelingen alligevel har lokaliseret et brev, men at det er afdelingens praksis ikke at journalisere henvendelser fra Familieretshuset, hvis det vurderes, at henvendelsen ikke skal føre til videregivelse af oplysninger til Familieretshuset.

Borgerrådgiver og Familieafdelingen drøfter pligten til at dokumentere den sagsbehandling der foregår, herunder modtagelse af breve fra andre myndigheder om konkrete sager og vurderingen af evt. skridt som følge heraf.

Familieafdelingen erkender fejlen og retter op på sin sagsgang.

## 6. Anbefalinger/fokusområder

*Da borgerrådgiveren kun ser en lille del af alle de sager, der behandles i kommunen og da sagerne hos borgerrådgiveren spreder sig over flere direktørområder med endnu flere afdelinger, er det en vurderingssag, om en henvendelse til borgerrådgiveren er udtryk for en enkeltstående sag, eller om der er en tendens eller et mønster.*

Borgerrådgiveren sammenholder sagerne med den dialog og de tilbagemeldinger der kommer fra forvaltningen, og det er på den baggrund, at det vurderes om der er læringspotentiale af konkret eller mere generel karakter.

Borgerrådgiveren giver som led i sin dialog med forvaltningsområderne løbende input og anbefalinger, når der er konstateret fejl, eller hvis der har været procedurer, der kunne forbedres. Anbefalingerne er i beretningsperioden kun i en enkelt sag sket ved en formaliseret henvendelse til direktøren for et område.

Det er vurderingen, at læringen i forvaltningen sker løbende i forbindelse med håndteringen af de enkelte sager, og der vil derfor kun i beretningen blive givet anbefalinger, hvor det på baggrund af sagerne i beretningsperioden vurderes, at flere dele af forvaltningen med

fordel kan have fokus på sin praksis på området i det kommende år.

### 1. Øget fokus på sagsbehandlings-tid og frister

Borgerrådgiveren pegede i sin forrige beretning på sagsbehandlingstid som et område, hvor der i 2023 skulle være fokus på forbedring. Det er dog fortsat vurderingen, at der er behov for fokus på området både som led i overholdelse af god forvaltningsskik, lovfæstede frister, f.eks. frister for svar på aktindsigt, men også som led i overholdelse af § 3 i den social retssikkerhedslov, der foreskriver, at sager på det sociale område skal behandles hurtigst muligt, og at borgere skal have underretning, hvis sagsbehandlingen af en sag ikke kan afsluttes inden for den offentliggjorte sagsbehandlingsfrist.

#### **Det anbefales derfor, at forvaltningen**

- Sikrer at de offentliggjorte sagsbehandlingsfrister er realistiske og med rimelige mellemrum evalueres og justeres.
- At borgere individuelt orienteres, hvis deres sager trækker ud i forhold til den udmeldte eller lovfæstede sagsbehandlingsfrist.
- At der er øget fokus på sagsstyring, så sager ikke ved en fejl trækker ud eller glemmes.



## 2. Øget fokus på partshøringspligten

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden haft en række sager, hvor manglende partshøring og partshøringsprocessen har været i fokus.

Retten til at blive partshørt er en af de såkaldte garantiforskrifter i forvaltningsloven og er således en retssikkerhedsgaranti, der er indarbejdet i lovgivningen.

Manglende overholdelse af partshøringspligten svækker borgernes retssikkerhed, idet der er en risiko for, at der træffes afgørelse på et utilstrækkeligt grundlag, hvis borger ikke er blevet tilstrækkeligt inddraget i sagens forberedelse.

Mangelfuld partshøring medfører desuden en stor risiko for, at en afgørelse vil blive erklæret ugyldig af en rekursinstans, ombudsmanden eller domstolene.

### **Det anbefales derfor, at forvaltningen**

- Sikrer, at reglerne for partshøring er kendte og anvendes korrekt af forvaltningens sagsbehandlere.
- Sikrer, at procedurerne ved gennemførelse af såvel mundtligt som skriftligt partshøring giver sagsparter de bedste forudsætninger for at forstå, at der er tale om en partshøring, hvad der er for nogle oplysninger, som partshøringen vedrører, samt at parten har rimelig tid til at forberede sig forud for partshøringen. Det anbefales, at denne vejledning som hovedregel gives til parten skriftligt og følges op af mundtlig vejledning, hvis det vurderes nødvendigt for, at parten reelt kan udnytte sin mulighed for at medvirke i behandlingen af sin egen sag.

The background of the page features a light blue gradient with silhouettes of people walking. In the top left, there are several small silhouettes of people walking away. In the bottom half, there are larger silhouettes of people walking towards the viewer, with a prominent one in the center foreground.

### 3. Øget inddragelse af borger i sagsbehandlingsprocessen

Borgernes oplevelse af mødet med forvaltningen og det at have en sag i kommunen var også i sidste beretning et emne, der kaldte på fokus.

En del borger har i beretningsperioden overfor borgerrådgiveren berettet, at de ikke oplever sig ordentligt inddraget i sagerne, at de har en oplevelse af, at de selv skal agere sagsbehandlere i deres sag samt selv skal skubbe på for at få vejledning om regler og muligheder, ligesom flere har oplevelsen af at blive ignoreret og talt ned til.

Denne erfaring fra klagesagerne suppleres af, at flere borgere, der kontakter borgerrådgiveren for at få vejledning, henvender sig om sagsprocedurer, fordi de ikke kan gennemskue sagsgangene på et område, hvor de allerede har en verserende sag.

Udover borgerens oplevelse af frustration mv. som følge af en oplevelse af manglende inddragelse, uenlighed eller ugenomsigtige processer, så kan oplevelsen påvirke borgernes oplevelse af kommunen som en kompetent myndighed og dermed også borgernes tillid til, at den afgørelse eller service de i sidste ende modtager fra kommunen, er korrekt eller fair. Ovenstående er retssikkerhedsmæssigt

problematisk, da kommunen efter såvel god forvaltningskik, som efter forvaltningsloven og den sociale retssikkerhedslov mv. har en række forpligtelser over for borgerne, som i nogle af disse situationer bliver tilsidesat. Det drejer sig bl.a. retten til at modtage vejledning, retten til at blive inddraget i egen sag, forvaltningens pligt til at foretage en helhedsorienteret sagsbehandling samt efterleve god forvaltningskik.

Når borgerne har en oplevelse af ikke at blive mødt på en borgervenlig måde, er det derfor vigtigt at lytte til borgernes oplevelser og også kigge indad i organisationen. Alle arbejdspladser kan blive ramt af forråelse, og det er derfor vigtigt, at organisationen har føling med, hvad der er på spil, når borgere oplever sig dårligt inddraget eller dårligt behandlet.

En ændring af borgernes oplevelse af mødet med forvaltningen er ikke en simpel opgave, da det handler om såvel den enkelte borger som kommunens ageren i den enkelte sag. Det sidste påvirkes af mange komplekse faktorer, bl.a. kulturen i organisationen, kompetenceniveau og ressourcer.

Det er dog borgerrådgivers vurdering, at nogle af de udfordringer, som opleves af borgerne kan mindskes eller afhjælpes, hvis borgerne

får en bedre forståelse af den proces, som de står overfor, når der starter en sag op hos den kommunale myndighed.

En øget forståelse vil ikke bare mindske borgernes ærgrelser, men vil evt. også kunne spare kommune tid i forhold til at skulle svare på spørgsmål om sagsforløb og proces alt for ofte i den samme sag.

#### **Det anbefales derfor, at forvaltningen**

- Øger sit fokus på at inddrage borgerne i deres egne sager ved aktivt at have løbende fokus på proces og sagsstatus.
- Øger sit fokus på at lave klare forventningsafstemninger med borgerne, bl.a. om, hvornår borger igen kan forvente at høre fra kommunen.
- Sikrer opfølgning over for borger, hvis der sker ændringer, der påvirker processen.

#### **4. Øget fokus på sagernes dokumentation**

Selvom der ikke i beretningsperioden er registreret mange klager, der har haft sagsdokumentation som hovedtema for borgers henvendelse til borgerrådgiver, har borgerrådgiveren i sin behandling af henvendelserne kunnet konstatere, at der har været flere sager, hvor netop manglende dokumentation i sagerne har haft stor betydning for såvel borgers retssikkerhed som for forvaltningens varetagelse af sine opgaver.

En god notatpraksis og journaliseringspraksis er afgørende for, at kommunen kan sagsbehandle korrekt og træffe korrekte og vel-dokumenterede beslutninger og afgørelser.

Overholdelse af dokumentationskravet er således vigtigt for borgernes retssikkerhed. Manglende efterlevelse af notatpligten og journaliseringspligten i offentlighedslovens §§ 13 og 15 er desuden afgørende for efterlevelse af et af de helt centrale forvaltningsretlige principper, nemlig princippet om offentlighed i forvaltningen.

#### **Det anbefales derfor, at forvaltningen**

- Øger sit fokus på overholdelse af notatpligten og journaliseringspligten efter offentlighedslovens §§ 13 og 15.

## 7. Status på sidste års fokusområder

*Idet borgerrådgiveren ved aflæggelse af sidste beretning kun havde indsamlet data for 5 måneder og derfor kun havde data baseret på 60 borgerhenvendelser afgav borgerrådgiveren ingen anbefalinger i sin årsberetning for 2022.*

Borgerrådgiveren pegede dog på 4 emner, hvor borgerrådgiveren mente, at der kunne være behov for fokus. Fokusområderne var:

1. Sagsbehandlingstider i kommunens forvaltning samt praksis for orientering af borgeren om sagernes status.
2. Koordinering og helhedsorienteret sagsbehandling.
3. Grænsefladen mellem at yde vejledning og træffe afgørelse.
4. Mødet med borgerne.

Borgerrådgiveren har i sit samarbejde med forvaltningsområderne i 2023 båret emnerne med sig som erfaring, der er indgået i dialogen med forvaltningen i forhold til konkrete sager, der er behandlet i beretningsperioden.

Samtidig har flere af emnerne efter aftale med konkrete afdelinger været drøftet forbindelse med borgerrådgivers afholdelse af oplæg og undervisning for forvaltningen.

**Konklusionen ved aflæggelse af denne beretning er dog, at der fortsat er behov for at arbejde med emnerne. Dette afspejler sig i denne årsberetnings anbefalinger til Svendborg Kommunes kommunalbestyrelse.**

The background of the page features a light blue gradient with silhouettes of people walking. In the top left, there are several small silhouettes of people walking towards the right. In the bottom half, there are larger silhouettes of people walking, with a prominent one in the foreground showing the back of a person's head and shoulders, and others further back, creating a sense of movement and community.

## 8. Andre aktiviteter

### **Intern læring**

Borgerrådgiveren har sammen med forvaltningens områder fokus på hvilken læring, der kan drages af de enkelte sager, så forvaltningen kan blive endnu dygtigere til at løse deres opgaver.

Udover den løbende dialog med forvaltningen om de konkrete sager, har flere forvaltningsområder i beretningsperioden konsulteret borgerrådgiveren om generelle juridiske problemstillinger samt spørgsmål om skriftligt materials indhold. Borgerrådgiveren har i sådanne situationer bidraget med råd og vejledning.

Borgerrådgiveren har derudover deltaget i forskellige undervisningsaktiviteter. Borgerrådgiveren har i beretningsperioden sammen med chefjuristen fra Direktionssekretariatet afviklet 3 kurser for afdelinger i Borger og Arbejdsmarked, og borgerrådgiveren har desuden deltaget i en række teammøder i Familieafdelingen og på Ældreområdet.

### **Synlighed, dialog og netværk**

Borgerrådgiveren har for at øge kendskabet til borgerrådgiverfunktionen i Svendborg Kommune været annonceret flere gange på kommunens facebookside i beretningsperioden. Derudover er borgerrådgiverens informationsmateriale placeret flere steder, bl.a. på biblioteket, i Frivillighuset samt i Borgerservice.

Borgerrådgiveren har gennem sine sager haft dialog med flere interesseorganisationer på det sociale område, hvilket forhåbentligt bidrager positivt til borgernes kendskab til funktionen.

Borgerrådgiverfunktionen er fortsat en relativ ny funktion i de fleste kommuner i Danmark herunder i Svendborg Kommune. Borgerrådgiveren deltager derfor aktivt i det netværks-samarbejde, der er etableret på tværs af landet, og som sekretariatsbetjenes af borgerrådgiveren i København. Borgerrådgiveren har etableret et stærkt bånd til både det nationale

netværk af borgerrådgivere, men også til det lokale fynske netværk, og borgerrådgiveren har i beretningsperioden deltaget i en række møder såvel på landsplan som lokalt.

### **Whistleblowerordning**

Borgerrådgiveren indgår i Svendborg Kommunes whistleblowerudvalg, der varetager kommunens whistleblowerordning.

Whistleblowerudvalget aflægger selv en årsrapport om udvalgets arbejde, hvorfor der henvises hertil for nærmere oplysninger om whistleblowerudvalgets arbejde. Rapporten offentliggøres på kommunens hjemmeside.

” *I de fleste kommuner løftes borgerrådgiveropgaven af en enkelt person, og det er derfor utrolig værdifuldt at være en del af et netværk, idet der gennem netværket deles generel viden om konkrete sagsområder ligesom udviklingen af borgerrådgiverfunktionen styrkes gennem det fælles arbejde med udviklingen af såvel arbejds-metoder som kompetencer.*

## 9. Afslutning

The background of the page features a light blue gradient with silhouettes of people walking. In the top left, there are silhouettes of a group of people. In the bottom half, there are larger silhouettes of individuals walking towards the right.

” *Jeg vil som det sidste i min beretning sige tak.*

*Tak til forvaltningen for det gode samarbejde i 2023.*

*Jeg håber, at det gode samarbejde vil fortsætte og jeg håber, at forvaltningen også fremadrettet vil føle sig velkomne til at inddrage mig i aktiviteter og til at have en åben dialog med mig om både stort og småt samt om det, der kan være vanskeligt og det der er nemt.*

*Derudover vil jeg sige mange tak til de borgere, der har kontaktet mig og vist mig tillid i håndteringen af deres sager.*



svb.dk/98-



Svendborg  
Kommune

