



Borgerrådgiverens Årsrapport 2023

○○○○

Indholdsfortegnelse

1.	Forord	2
2.	Sammenfatning	3
3.	Opfølgning på beretningen for 2022	4
3.1	Strategi for borgerbetjening i Syddjurs Kommune	4
3.2	Fokus på forvaltningsretlige regler i afgørelser	4
4.	Forvaltningslovens retssikkerhedsgarantier	5
4.1	Adgangen til at klage	5
4.2	Aktindsigt	6
4.3	Begrundelse	7
4.4	Retten til at lade sig repræsentere eller bistå	7
4.5	Vejledningspligt	9
5.	Retssikkerhedslovens principper	11
5.1	Hurtighedsprincippet	11
5.2	Undersøgelsesprincippet	13
6.	Når det ender godt	15
7.	Henvendelser til borgerrådgiveren	16
7.2	Henvendelser fordelt på direktørområder	16
7.3	Direktør for Udvikling og Kultur	16
7.4	Direktør for Job og Velfærd	17
7.5	Direktør for Sundhed og Dannelse	17
7.6	Diverse	18

1. Forord

Borgerrådgiverfunktionen blev etableret i Syddjurs Kommune pr. 1. april 2022. Denne beretning er den anden i rækken og behandler henvendelser til funktionen i perioden fra den 1. januar til den 31. december 2023. Formålet med funktionen er at styrke dialogen mellem borgerne og kommunen, hjælpe borgerne med at få overblik over deres muligheder samt bistå med at sikre borgernes retssikkerhed.

I denne beretning har jeg et særligt fokus på borgernes tillid til kommunen, sikring af borgernes retssikkerhed samt lovlig og korrekt sagsbehandling. Jeg har valgt disse emner, dels fordi de fylder meget i den offentlige debat og afspejles i flere initiativer til at styrke retssikkerheden, samt fordi analyser viser, at borgernes tillid til kommunerne er forholdsvis lav.

Borgernes retssikkerhed har været et tilbagevendende indslag i den offentlige debat, og gennem den seneste årrække er der gennemført flere initiativer i Folketinget med det formål at styrke borgernes retssikkerhed i kommunernes sagsbehandling. Eksempler herpå er Ankestyrelsens retssikkerhedsinitiativer, skærpede regler for kommunalbestyrelsernes behandling af "Danmarkskortet" over omgørelsesprocenter og ansøgningspuljen til at oprette en borgerrådgiverfunktion i kommunerne.

Advokatsamfundets retssikkerhedsanalyse for 2023¹ viser også, at det blot er 30 procent af danskerne, som har høj tillid til, at kommunerne overholder den gældende lovgivning. Ifølge borgerne er det særligt hastelovgivning, fejl i sagsbehandlingen samt længere sagsbehandlingstider, der har udfordret deres oplevelse af retssikkerheden i de seneste år.

Retsregler, der skal sikre borgernes retssikkerhed, skabe tillid til Administrationen og sikre lovlig og korrekt sagsbehandling findes i forvaltningsloven, offentlighedsloven samt i databeskyttelsesreglerne. Retssikkerhedsloven indeholder desuden regler for, hvordan sager på det sociale område skal behandles. Ud over de retlige krav i lovgivningen findes der generelle retningslinjer for borgerbetjeningen. Dette er blandt andet principperne for god forvaltningsskik. Når disse regler og principper overholdes, sikres det, at borgerne oplever gennemsigtighed i processen og modtager lovlige og korrekte afgørelser. Da jeg med denne beretning ønsker at sætte fokus på, hvordan vi styrker tilliden til Administrationen, vil beretningen også indeholde et afsnit om sager, hvor borgernes tillid blev genoprettet gennem mødet med Administrationen.

Beretningen er opdelt i temaer, som alle hver især tager afsæt i de forvaltningsretlige regler og principper i retssikkerhedsloven og med beskrivelser af henvendelser og klager, jeg har behandlet i det forgangne år.

Jeg ser alene en mindre andel af kommunens sagsbehandling og som udgangspunkt på baggrund af en utilfredshed fra de borgere, som henvender sig til mig. Jeg kan derfor ikke udtale mig om kommunens generelle niveau for blandt andet borgerbetjening og retssikkerhed. Denne beretning udgør dog et væsentligt bidrag, når det gælder om at klarlægge, hvor der er forbedringsmuligheder.

Jeg vil også i år gerne takke for det gode samarbejde med Administrationen og det store engagement, jeg møder. Jeg er kun blevet bestyrket i, at kommunens ledelse og medarbejdere ønsker at prioritere borgernes retssikkerhed og løse de udfordringer og vanskeligheder i samarbejdet, der kan opstå i mødet mellem borgere og kommune.

Min beretning gives til Byrådet. Jeg håber, at den også vil være til inspiration for kommunens ansatte, for borgere, foreninger og andre interesserede.

God læselyst!

Sofie Henriksen
Borgerrådgiver

¹ [Retssikkerhedsanalysen 2023 | Advokatsamfundet](#)

2. Sammenfatning

Borgerrådgiverfunktionen har i perioden fra den 1. januar 2023 til 31. december 2023 modtaget 245 henvendelser, hvoraf 8 var fra sagsbehandlere, der blandt andet ønskede vejledning om lovgivning eller borgerinddragelse. Til sammenligning modtog funktionen 183 henvendelser i perioden fra den 1. april 2022 til den 31. december 2022.

Henvendelserne fordelte sig således:

- **Teknik og Miljø:** 30 sager,
- **Beskæftigelse og Borgerservice:** 101 sager,
- **Familie:** 32 sager,
- **Social:** 23 sager,
- **Børn og Læring:** 6 sager,
- **Sundhed og Ældre:** 29 sager,
- **Diverse:** 16 sager.

På baggrund af de henvendelser jeg har modtaget i beretningsperioden, og den dialog jeg har haft med Administrationen, har jeg følgende anbefalinger med henblik på at forbedre praksis. Jeg henviser i den forbindelse til de enkelte afsnit i beretningen, hvor jeg uddyber, hvad der har givet anledning til anbefalingerne.

- At der i Administrationen, i administrative såvel som udførende enheder, sikres den fornødne viden og kompetencer til at sagsbehandle anmodninger om aktindsigt korrekt og inden for fristen, eksempelvis gennem administrationsgrundlag, undervisning af medarbejdere eller udpegning af nøglepersoner.
- At der indføres mere systematik omkring udsendelse af fristudsættelsesbreve, når sagsbehandlingsfristerne overskrides, herunder at disse opfylder både retssikkerhedslovens krav og Ombudsmandens anbefalinger om at være begrundede, tidsbestemte og realistiske.

3. Opfølgning på beretningen for 2022

I beretningen for 2022 gav jeg flere anbefalinger og forslag med henblik på en forbedret praksis i Syddjurs Kommune, som Administrationen efterfølgende har arbejdet videre med. I de følgende afsnit gennemgår jeg, hvordan nogle af anbefalingerne er blevet ført ud i praksis, og hvilke resultater de indtil videre har ført med sig.

3.1 Strategi for borgerbetjening i Syddjurs Kommune

Manglende tilgængelighed, uens praksis og overskridelser af kommunens svarfrist var et tema i mange henvendelser i 2022. Det gav mig anledning til at anbefale, at der i Syddjurs Kommune skulle udarbejdes en samlet strategi for borgerbetjeningen, som sikrede, at borgerne kunne komme i kontakt med det relevante fagområde eller sagsbehandler inden for rimelig tid.

Økonomiudvalget besluttede i forbindelse med behandlingen af beretningen at drøfte anbefalingen på et kommende møde i udvalget. Projektet blev samtidig forankret i et samarbejde mellem Ledelsessekretariatet og Erhverv og Beskæftigelse og Borgerservice med inddragelse af blandt andet Koncernledelsen, Ældrerådet, Handicaprådet, Demorådet og borgerrådgiverfunktionen, og skal ved projektets afslutning primo 2025 munde ud i fælles principper for borgerbetjeningen.

Det er min opfattelse, at Administrationen har prioriteret at inddrage hele organisationen for at sikre den bedst mulige forankring. I den forbindelse har jeg også talt med medarbejdere, som har været positivt stemt overfor projektet, fordi det skaber mere klarhed over, hvad der forventes af organisationen.

Derudover vil jeg gerne fremhæve, at jeg siden seneste beretning har oplevet en generel interesse for at højne tilgængeligheden til fagområderne. Et eksempel herpå er Visitation til Sundhed og Ældre, som har udvidet deres telefontider, så det nu er muligt at komme direkte i kontakt med en visitator i hele Administrationens åbningstid. Jeg har allerede fået positive tilkendegivelser herom.

3.2 Fokus på forvaltningsretlige regler i afgørelser

Jeg anbefalede i seneste beretning, at Beskæftigelse og Borgerservice fik større fokus på at begrunde afgørelser, at afgørelserne indeholdt en præcis henvisning til de anvendte retsregler, og at afgørelserne skulle indeholde en vurdering efter retssikkerhedslovens § 7a, hvor det var påkrævet.

Anbefalingen var afledt af flere eksempler på afgørelser om blandt andet uarbejdsdygtighed efter sygedagpengelovens § 7, som ikke havde præcise henvisninger til de anvendte retsregler, og hvor begrundelserne var meget kortfattede. Det gav borgerne ringe mulighed for at forstå og vurdere, om afgørelsen var korrekt, og derfor blev det også sværere at acceptere afgørelsen.

Beskæftigelse og Borgerservice har orienteret mig om, at der er blevet afholdt faglige temadage om uarbejdsdygtighed og kravene til afgørelserne. Det skal også nævnes, at i 2022 behandlede Ankestyrelsen 14 klagesager fra Syddjurs Kommune om uarbejdsdygtighed med en omgørelsesprocent på 35,7 %, hvorimod der i 2023 blev behandlet syv klager med en omgørelsesprocent på 14,3 %.

I løbet af 2023 er jeg blevet kontaktet af to borgere, som havde modtaget en partshøring om ophør af udbetalingen på grund af arbejdsdygtighed. I begge tilfælde var der henvist til de anvendte retsregler, og Beskæftigelse havde begrundet de påtænkte afgørelser. Begge borgere gjorde indsigelse mod de påtænkte afgørelser, fordi afgørelserne i borgernes optik ikke var tilstrækkelig oplyst med baggrund i borgernes samlede forhold. Beskæftigelse og Borgerservice besluttede i begge tilfælde, at borgerne fortsat havde ret til ydelsen på baggrund af borgernes bemærkninger.

4. Forvaltningslovens retssikkerhedsgarantier

Når de administrative enheder i Syddjurs Kommune indtager en rolle som afgørelsesmyndighed gælder reglerne i forvaltningsloven. Forvaltningslovens regler har blandt andet til formål at sikre, at de afgørelser, der træffes, er lovlige og korrekte, og at borgerne kan have tillid til både processen og resultatet af afgørelsen. På det sociale område er reglerne suppleret af bestemmelser i retssikkerhedsloven. Tilsammen udgør disse regler retssikkerhedsgarantier for borgerne.

Eksempler på retssikkerhedsgarantier er retten til at blive inddraget, at kunne lade sig repræsentere eller bistå under sagens behandling, retten til at se sagens dokumenter, adgangen til at klage og retten til at blive hørt og gøre indsigelse. Disse garantier beskytter borgernes rettigheder, sikrer dialog, respekt og tillid og er et værn mod vilkårlighed og magtfordrejning, når der træffes afgørelse.

Min erfaring er også, at når borgerne henvender sig eller klager over forløb, hvor en eller flere retssikkerhedsgarantier er blevet tilsidesat, svækker det deres tillid til sagsbehandlingen.

4.1 Adgangen til at klage

I beretningen for 2022 beskrev jeg flere tilfælde, hvor borgernes klager over afgørelserne ikke blev behandlet, eller hvor borgernes mundtlige klager ikke var blevet betragtet som en klage over en afgørelse.

Jeg har også i denne beretningsperiode behandlet klager fra borgere, som har klaget over en afgørelse, men hvor et fagområde f.eks. ikke har været klar over, at deres beslutninger var afgørelser i forvaltningslovens forstand. Jeg har også behandlet klager fra borgere, hvor et fagområde, uden at have været i dialog med borgeren herom, ikke har opfattet borgerens klage som en klage over en afgørelse.

Eksempel

En borger henvendte sig, fordi hun var utilfreds med en afgørelse, og den behandling hun havde fået fra Socialcentret i en sag om merudgifter. Borgeren havde inden klagefristen skrevet i en mail "som aftalt sender jeg her en klage mht. merudgiftydelse. Tildelingsperioden skal være [dato]". Socialcentret informerede derefter borgeren om, at de tolkede mailen som en klage over sagsbehandlingen, og at Ankestyrelsen derfor ikke kunne tage stilling til hendes klage.

Jeg orienterede derfor Socialcentret om, at beslutningen om tidspunktet, hvorfra borgeren var berettiget til ydelsen, var en afgørelse i forvaltningslovens forstand, og Socialcentret burde derfor have behandlet borgerens mail som en klage over afgørelsen.

Klagen blev derefter genvurderet og behandlet i Ankestyrelsen.

Min tilbagemelding til Administrationen i denne type sager er, at Administrationen på eget initiativ bør afklare med borgeren, hvorvidt der er tale om en klage over en afgørelse, når der kan rejses tvivl herom. Da det er en væsentlig retssikkerhedsgaranti, at borgerne har adgang til at klage over en afgørelse, er kommunen også forpligtet til at tilrettelægge sagsbehandlingen på en måde, så borgerne har mulighed for at udnytte klageadgangen.

4.2 Aktindsigt

I min seneste beretning skrev jeg om afgørelser om partsaktindsigt, hvor der var givet forkert klagevejledning, og hvor afgørelserne indeholdt mangler, herunder manglende stillingtagen til meroffentlighedsprincippet. I denne beretningsperiode har jeg modtaget en del klager fra borgere over behandlingen af deres aktindsigtsanmodninger på tværs af Administrationen, både i de administrative og i de udførende enheder.

Siden seneste beretning har jeg erfaret, at flere fagområder nu benytter et it-system til at behandle aktindsigtsanmodninger, som dels er i stand til at identificere enkelte oplysninger, såsom cpr-numre, som skal undtages fra aktindsigten, og dels generer et udkast til en afgørelse. Det vigtige element i sidstnævnte er, at der er tale om et udkast, hvorefter en sagsbehandler blandt andet skal begrunde, hvis der er undtaget oplysninger, tage stilling til meroffentlighedsprincippet og henvise til de anvendte retsregler.

De borgere, som har henvendt sig til mig, har modtaget afgørelser med væsentlige mangler, og som ikke har levet op til forvaltningslovens krav til en afgørelse, herunder manglende begrundelse, manglende stillingtagen til meroffentlighedsprincippet, henvisning til samtlige regler i forvaltningsloven om aktindsigt og ikke kun de anvendte retsregler, manglende underskrift og uklar klagevejledning. Da afgørelserne ikke var begrundet, og der var henvist til samtlige regler i forvaltningsloven om aktindsigt, var det ikke muligt for borgerne at gennemskue, hvilke akter der var blevet undtaget og med hvilken begrundelse. I enkelte tilfælde havde borgerne forsøgt at få vished herom uden at få svar. I et andet tilfælde vidste borgeren ikke, hvem denne skulle kontakte, da afgørelsen var underskrevet med "Syddjurs Kommune" og ikke var forsynet med kontakt-oplysninger.

Enkelte fagområder har benyttet væsentlig længere tid på at træffe afgørelse end de maksimale syv arbejdsdage. I nogle tilfælde har jeg måtte bringe anmodningerne i erindring, da borgerne efter et par måneder ikke havde modtaget en afgørelse eller en orientering om, at fristen ikke kunne overholdes. Hertil er det dog vigtigt for mig at bemærke, at fristoverskridelser af den karakter ikke er en generel udfordring blandt alle fagområderne.

Jeg anbefaler derfor, at der i Administrationen, i administrative såvel som i udførende enheder, sikres den nødvendige viden og kompetencer til at sagsbehandle anmodninger om aktindsigt korrekt og inden for fristen, eksempelvis gennem administrationsgrundlag, undervisning af medarbejdere eller udpegning af nøglepersoner.

Når jeg anbefaler, at der generelt i Administrationen skal sikres den fornødne viden om aktindsigtsreglerne, skyldes det blandt andet, at størstedelen af de borgere, som har henvendt sig til mig om en aktindsigts-afgørelse, havde anmodet om aktindsigten, fordi de ikke kunne komme i kontakt med deres sagsbehandler, eller fordi de havde mistet tilliden til, at der blev sagsbehandlet på et korrekt grundlag. Når de efterfølgende har modtaget en aktindsigtsafgørelse, hvor de ikke har kunne gennemskue, hvilke oplysninger de ikke måtte få adgang til og hvorfor, har det været sværere at genoprette tilliden.

I forbindelse med tilbagemeldinger fra fagområderne under Job og Velfærd, er jeg blevet informeret om, at der pågår en proces med at sikre, at afgørelserne er lovlige og korrekte.

4.3 Begrundelse

Når Administrationen træffer afgørelser, skal disse begrundes. Begrundelsen skal forklare, hvorfor Administrationen er kommet frem til sin afgørelse. Er begrundelsen dækkende og et udtryk for de overvejelser, som Administrationen har gjort sig, giver det borgeren mulighed for at vurdere, om afgørelsen er truffet på baggrund af de korrekte forhold.

En fyldestgørende begrundelse giver borgerne bedre forudsætninger for at forstå og acceptere afgørelsen, selvom borgerne ikke nødvendigvis er enige i resultatet. Det giver også borgerne et bedre grundlag for at tage stilling til, om de vil klage over afgørelsen, og hvad de i så fald er uenige i.

Eksempel

En borger kontaktede mig, da hun havde modtaget en afgørelse fra Visitation til Sundhed og Ældre, som hun ikke forstod. Borgeren havde fået genbevilget støtte til køb af bil og havde i den forbindelse fået bevilget en stor og driftsmæssig dyr kassebil, hvorfor hun havde søgt om fritagelse for betaling af udligningsafgiften. Visitation til Sundhed og Ældre havde givet afslag og samtidig taget stilling til, at hun ikke kunne få udgiften dækket gennem reglerne om merudgifter.

Visitation til Sundhed og Ældre havde i afgørelsen alene anført, at borgeren ikke var omfattet af personkredsen for merudgiftsydelse, og at hendes udgifter ikke oversteg bagatelgrænsen.

Jeg spurgte derfor Socialcentret og Visitation til Sundhed og Ældre, om borgeren havde modtaget en særskilt afgørelse vedrørende spørgsmålet om dækning af merudgifter, hvor afslaget var begrundet. Afdelingerne orienterede mig derefter om, at det var en fejl, at Visitation til Sundhed og Ældre havde truffet afgørelsen om merudgifter fremfor at videreformidle ansøgningen til Socialcentret, og den del af afgørelsen blev derfor tilbagekaldt.

Socialcentret behandlede derefter ansøgningen om merudgifter og traf afgørelse om, at borgeren var omfattet af personkredsen, og at udgifterne oversteg bagatelgrænsen.

Det er ikke muligt at fastsætte entydige kriterier for, hvad der præcist skal stå i en begrundelse, eller hvilket omfang en begrundelse skal have. Det vil afhænge af den konkrete sag, hvad der følger af den konkrete lov samt praksis fra Ankestyrelsen og Ombudsmanden.

4.4 Retten til at lade sig repræsentere eller bistå

En part i en sag kan på ethvert tidspunkt under sagens behandling lade sig repræsentere eller bistå af andre. Det er en væsentlig retssikkerhedsgaranti, der sikrer, at borgere har adgang til at få hjælp til at varetage deres interesser, når de er i kontakt med en offentlig myndighed. For mange borgere, hvor en sag kan have store personlige eller økonomiske konsekvenser, er det særligt "det ekstra sæt ører" under møder, der er årsag til, at de medbringer en bisidder.

Det er kun muligt at udelukke en partsrepræsentant eller en bisidder i ganske særlige tilfælde, og hvor der er tungtvejende hensyn. Et sådan tilfælde kunne opstå, hvis en partsrepræsentant eller bisidder direkte skader borgerens sag, og begrænsningen derfor er af hensyn til borgeren selv. Administrationen skal altid foretage en konkret vurdering af, om der er så tungtvejende hensyn, at der er hjemmel til at afskære borgeren fra at lade sig repræsentere eller bistå.

Eksempel

En borger ønskede at klage over, at hun ikke kunne lade sig bistå under et møde i rehabiliteringsteamet. Borgerens bisidder var blevet forhindret i at deltage ved fysisk fremmøde den pågældende dag, og borgeren ønskede derfor, at bisidderen deltog enten digitalt eller telefonisk.

Rehabiliteringsteamet afslog borgerens ønske, fordi teamet ikke havde gode erfaringer med, at bisiddere deltog telefonisk, og fordi der ikke var det nødvendige udstyr i lokalet til, at bisidderen kunne deltage digitalt. Borgeren fik derfor tilbudt at gennemføre mødet uden sin bisidder eller blive tilbudt et nyt møde på et senere tidspunkt, hvor bisidderen kunne deltage fysisk. Borgeren ønskede ikke at udsætte mødet og deltog derfor i mødet uden sin bisidder.

Jeg spurgte derfor Styrket Helhed, med hvilken hjemmel rehabiliteringsteamet havde nægtet borgeren at lade sig bistå. Styrket Helhed oplyste, at klagen havde givet anledning til at ændre deres praksis, hvorefter borgere nu kunne lade sig bistå telefonisk eller digitalt, og at de ville undersøge mulighederne for at sikre teknisk understøttelse.

Jeg gjorde desuden Styrket Helhed opmærksom på, at det følger af ombudsmandspraksis, at det generelt må anses for betænkeligt at acceptere, at forvaltningslovens retssikkerhedsgarantier i forhold til borgere fraviges ved aftale. Det var derfor ikke i overensstemmelse med reglerne, at rehabiliteringsteamet havde tilbudt at gennemføre mødet ved at aftale med borgeren, at dette blev gjort uden dennes bisidder, eller at fastholdelse af ønsket om bistand ville medføre en længere sagsbehandlingstid.

Det er borgeren selv, der afgør i hvilket omfang, vedkommende ønsker at lade sig repræsentere eller bistå. Det er dog vigtigt, at Administrationen sikrer sig, at der er indhentet dokumentation for, at borgeren ønsker at lade sig repræsentere. Det skyldes, at partsrepræsentanten overtager borgerens beføjelser og varetager dennes interesser, og derfor vil henvendelser fra Administrationen som hovedregel ske til partsrepræsentanten.

Der er ikke formkrav til dokumentationen, og der vil i almindelighed ikke være grundlag for at forlange dokumentation fra medlemmer af en stand, der inden for det pågældende forvaltningsområde typisk optræder som partsrepræsentant. I daglig tale betegnes dette at have en stillingsfuldmagt og vil oftest være advokater og private socialrådgivere på social- og beskæftigelsesområdet. Der kan dog ikke opstilles en generel formodning om, at fagforeninger eller foreninger repræsenterer deres medlemmer.

Spørgsmålet om dokumentation for repræsentationsforholdet bragte jeg op i fagområdet Beskæftigelse og Borgerservice, efter jeg havde behandlet en konkret sag i 2022, og hvor jeg efterfølgende var blevet orienteret om, at der i en anden sag var blevet vejledt om samme urigtige retsopfattelse.

Sagen fra 2022 omhandlede en sygemeldt borger, som havde kontaktet sin fagforening, da hun havde modtaget en afgørelse om, at hun ikke var berettiget til sygedagpenge. Fagforeningen hjalp derfor borgeren med at klage over afgørelsen, og sagen blev genoptaget på grund af sagsbehandlingsfejl. Da der efterfølgende blev truffet en ny afgørelse om ophør af sygedagpengeudbetalingen, blev afgørelsen stilet til fagforeningen.

Da borgeren kontaktede mig flere måneder senere med en undring over, at udbetalingen var ophørt, viste det sig, at Center for Job og Fastholdelse havde noteret fagforeningen som partsrepræsentant for borgeren, selvom borgeren ikke havde oplyst, at fagforeningen skulle repræsentere borgeren, eller der var sendt dokumentation på dette. Fagforeningen var derfor heller ikke bekendt med, at afgørelsen var stilet til dem, fordi de blev betragtet som partsrepræsentant, og de havde derfor ikke reageret på afgørelsen, da de ikke var blevet kontaktet af borgeren.

Center for Job og Fastholdelse svarede, at de på baggrund af reglerne om repræsentation og fastlæggelse af partsbegrebet vurderede, at der var tale om egentlig partsrepræsentation i forhold til den aktuelle sag.

Borgeren klagede over forløbet, og at sygedagpengeudbetalingen var bragt til ophør. Ankestyrelsen så bort fra den overskredne klagefrist, da de vurderede, at der var sket væsentlige sagsbehandlingsfejl. Ankestyrelsen bemærkede i deres afgørelse, at kommunen skulle have afklaret fuldmagtsforholdet med borgeren, hvis der var tvivl herom.

Da spørgsmålet om ansatte socialrådgivere og advokater hos fagforeninger har stillingsfuldmagt dukkede op igen i denne beretningsperiode, bragte jeg det op i Beskæftigelse og Borgerservice på et generelt niveau. Beskæftigelse og Borgerservice har i den forbindelse oplyst, at de er enige i, at der ikke kan opstilles en generel formodning om, at fagforeninger repræsenterer deres medlemmer, og at de derfor skal dokumentere repræsentationsforholdet, hvis borgeren ønsker, at fagforeningen skal repræsentere denne. Beskæftigelse og Borgerservice har også oplyst, at dette er blevet tydeliggjort i administrationsgrundlaget, så der ikke opstår situationer, hvor borgeren bliver afskåret fra at varetage egne interesser.

4.5 Vejledningspligt

Forvaltningslovens regler om vejledningspligt foreskriver, at der skal ydes vejledning og bistand til personer, der henvender sig om spørgsmål inden for en myndigheds sagsområde.

Vejledningen skal gives, hvis en borger spørger om, hvilke regler der gælder på området. Det følger samtidig af principperne for god forvaltningsskik, at der også skal ydes vejledning i en konkret sag, selvom borgeren ikke har anmodet herom, hvis det efter omstændighederne vurderes, at der er behov for at give en borger vejledning. Hvis en sagsbehandler antager eller bliver bekendt med, at en borger har misforstået reglerne eller ikke har tilstrækkeligt kendskab til disse, er der pligt til at vejlede borgeren om reglerne, også selvom borgeren ikke selv har spurgt om vejledning.

Hovedsynspunktet bag vejledningspligten er at undgå, at borgeren på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser udsættes for retstab. Hvis der fra Administrationens side bliver givet mangelfuld eller fejlagtig vejledning, kan det resultere i, at der begås en retlig fejl i sagsbehandlingen. I nogle tilfælde vil konsekvensen

Eksempel

En borger henvendte sig, fordi hun havde været sygemeldt i en længere periode, og der ikke var udsigt til, at hun kunne genoptage sit arbejde på fuld tid. Arbejdsgiver havde gennem en længere periode forsøgt at tilpasse arbejdsforholdene og -opgaverne, uden det havde resulteret i, at hun kunne arbejde mere end 12 timer ugentligt. Borgeren ønskede derfor at blive ansat i et fleksjob på sin nuværende arbejdsplads.

Da Center for Job og Fastholdelse vurderede, at sagen var klar til at blive forelagt rehabiliteringsteamet, oplyste de samtidig borgeren om, at kriterierne for et fastholdelsesfleksjob ikke var opfyldt, da der ikke forelå tilstrækkelig skriftlig dokumentation fra arbejdsgiver om ansættelse efter overenskomstens sociale kapitler. Dette er et krav, da arbejdsgiver er forpligtet til at gøre et reelt forsøg på at fastholde en medarbejder i et understøttet job.

Arbejdsgiveren havde imidlertid sendt en ugentlig status til Center for Job og Fastholdelse i en periode på over et år, hvor der var redegjort for ændringer i blandt andet arbejdstid og arbejdsopgaver. Hverken borger eller arbejdsgiver var i den forbindelse blevet vejledt af Center for Job og Fastholdelse om, at denne dokumentation ikke var tilstrækkelig.

Jeg vejledte derfor borgeren om, at hun havde ret til at fremkomme med en udtalelse til det dokumentationsgrundlag, som rehabiliteringsteamet ville vurdere sagen efter, samt hvad der følger af Ankestyrelsens og ombudsmandspraksis i tilfælde, hvor der ikke er givet korrekt og fyldestgørende vejledning, som borgeren har kunne indrette sig efter.

Rehabiliteringsteamet vurderede, at borgeren skulle stilles, som hvis hun havde modtaget korrekt og fyldestgørende vejledning og indstillede derfor til tilkendelse af fastholdelsesfleksjob.

være, at der skal rettes op på fejlen ved at stille borgeren, som var der givet korrekt vejledning. Det følger af den almindelige forvaltningsretlige grundsætning om såkaldt realudligning.

Hvis reglerne er udviklede, eller sagen kan få særligt indgribende konsekvenser for borgeren, stilles der skærpede krav til vejledningen. Vejledningspligten skærpes også, hvis borgeren har særlige udfordringer.

Det har været kendetegnende for de klager, jeg har behandlet over manglende eller mangelfuld vejledning, at borgerne meget sent er blevet vejledt om, at de skulle have handlet anderledes, eller de var berettiget til hjælp, som de ikke kendte til, og dermed indledningsvist har lidt et retstab. I enkelte tilfælde har Administrationen rettet op på hele eller dele af den manglende vejledning, men i flere tilfælde har borgerne også oplevet, at Administrationen ikke af egen drift har rettet op på den manglende eller mangelfulde vejledning, der er blevet givet, før jeg har behandlet deres klager. Nogle borgere efterlades dermed med den opfattelse, at det ikke er i kommunens interesse at hjælpe dem, og at der derved opstår en afstand.

Min tilbagemelding til fagområderne er derfor også, at det øger tilliden til Administrationen, når denne selv erkender og retter op på sine fejl af egen drift.

Eksempel

Et forældrepar henvendte sig, fordi deres barn et år forinden havde fået konstateret en langvarig fysisk funktionsnedsættelse. Forældrene havde svært ved at navigere i det kommunale system, da de havde brug for hjælp fra forskellige fagområder. Forældreparret oplevede, at de meget sent blev vejledt om barnets muligheder for hjælp, selvom de flere gange havde efterspurgt vejledning og i den forbindelse var blevet henvist til at kontakte borgerrådgiverfunktionen for at modtage vejledning.

Forældre til et barn under 18 år med en betydelig fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse har ret til vejledning gennem kommunens familievejlederordning senest tre måneder efter, at kommunen har fået kendskab til funktionsnedsættelsen. Familievejledningen skal sikre, at forældre til børn med en betydelig funktionsnedsættelse får helhedsorienteret information om hjælp i forskellige sektorer og oplysninger om relevante vidensmiljøer og handicaporganisationer. Forældrene var ikke blevet tilbudt familievejledning, selvom Familierådgivningscentret havde modtaget en lægeattest med orientering om, at der var konstateret en betydelig funktionsnedsættelse.

Familierådgivningscentret oplyste, at det var en fejl, at der ikke var blevet vejledt om familievejlederordningen, da man modtog lægeattesten. Forældrene modtog derfor også merudgiftsydelse og kørsels-godtgørelse til transport til skole med tilbagevirkende kraft, som hvis de havde modtaget korrekt og fyldestgørende vejledning.

5. Retssikkerhedslovens principper

I afsnit 4 gennemgik jeg udvalgte sagsbehandlingsregler, som gælder på alle fagområder. Retssikkerhedsloven indeholder imidlertid særlige socialretlige sagsbehandlingsregler, som kun gælder på det sociale område. Nogle af reglerne supplerer forvaltningslovens sagsbehandlingsregler, andre regler har i en grad karakter af en lovfæstelse af almindelige principper, herunder principperne for god forvaltningsskik.

De særlige socialretlige sagsbehandlingsregler er blandt andet hurtighedsprincippet, hvorefter sager skal behandles hurtigst muligt, retten til at medvirke i sin egen sag og helhedsprincippet, som er en udvidet vejledningsspligt.

5.1 Hurtighedsprincippet

Der findes ikke generelle regler om, hvor hurtigt en borger har krav på at få svar på sin ansøgning. Det følger dog af bemærkningerne til forvaltningsloven og principperne for god forvaltningsskik, at ansøgninger skal behandles inden for rimelig tid, og at sagerne ikke må trække unødigt ud.

På det sociale område gælder retssikkerhedslovens hurtighedsprincip, hvorefter spørgsmål om hjælp skal behandles så hurtigt som muligt. Princippet er blandt andet med til at sikre, at borgere ikke udsættes for en unødvendig belastning, mens de venter på en afklaring, ligesom det er et grundlæggende synspunkt, at borgerne skal tilbydes hjælp hurtigt, for at støttebehovet ikke vokser sig større.

Det er Byrådets opgave at fastsætte sagsbehandlingsfrister på det sociale område, medmindre der ved lov er fastsat en særskilt frist, og fristerne skal offentliggøres. Kommunen er forpligtet til at revidere de offentliggjorte frister, så de afspejler den reelle sagsbehandlingstid.

Jeg har i løbet af beretningsåret behandlet en del klager over lange sagsbehandlingstider, som vedrører Familierådgivningscentret og Visitation til Sundhed og Ældre.

Eksempel

En borger kontaktede mig, fordi hun havde henvendt sig til Visitation til Sundhed og Ældre med en ansøgning om støtte til køb af bil og hjælpemidler i form af ergonomisk bestik og køkkenredskaber. Borgeren blev dog først kontaktet om begge ansøgninger, da Visitation til Sundhed og Ældre havde startet sagsbehandlingen vedrørende bilsagen 9 måneder efter ansøgningstidspunktet.

Visitation til Sundhed og Ældre beklagede overfor borgeren, at ansøgningerne ikke var blevet delt op, så hun havde fået svar på ansøgningen om hjælpemidlerne tidligere.

Langt hovedparten af klagerne over lange sagsbehandlingstider i Visitation til Sundhed og Ældre handler om ansøgninger om hjælpemidler og støtte til køb af bil. Jeg er ikke bekendt med de reelle sagsbehandlingstider for hverken hjælpemidler eller støtte til køb af bil, men i de sager, hvor borgerne henvender sig til mig med klager over lang sagsbehandlingstid, er der i de fleste tilfælde ikke sket sagsbehandling inden for sagsbehandlingsfristen. Sagsbehandlingen af ansøgningerne er først startet efter det tidspunkt, hvor borgerne havde forventet at modtage afgørelsen.

I to tilfælde har borgere henvendt sig til mig om en ansøgning om et hjælpemiddel, hvor sagsbehandlingsfristen var blevet overskredet, men hvor der var tale om et hjælpemiddel, der kunne vurderes af "Her & Nu-hjælpemiddelskranken". Jeg vejledte derfor borgerne om at henvende sig i skrankens åbningstid for en hurtigere ekspedition.

I ét tilfælde havde en borger spurgt om vejledning til et hjælpemiddel, hvor borgeren var i tvivl om, hvorvidt hjælpemidlet kunne afhjælpe følgerne af funktionsnedsættelsen. Borgeren ønskede derfor vejledning forud for en eventuel ansøgning. Borgeren havde ventet længe på at høre fra Visitation til Sundhed og Ældre, og jeg henviste derfor borgeren til at møde op på det lokale bibliotek, hvor det er muligt at låne hverdagshjælpemidler efter samme princip som biblioteksbøger.

Eksempel

En borger ønskede at klage over sagsbehandlingen i Visitation til Sundhed og Ældre, efter den hjælp, hun havde modtaget, var blevet bragt til ophør kort tid efter, hun havde fået bevilget den. Borgeren havde søgt om hjælp til blandt andet opvask som følge af en psykisk funktionsnedsættelse.

Jeg bad i den forbindelse om at få udleveret sagsakterne. Heraf fremgik det, at der var blevet søgt om hjælpen i oktober 2022. I de efterfølgende 8 måneder var der skiftevis perioder, hvor ansøgningen ikke blev sagsbehandlet, efterfulgt af en længere periode hvor Visitation til Sundhed og Ældre og Socialcentret sendte ansøgningen frem og tilbage mellem afdelingerne, da der var uenighed om, hvorvidt ansøgningen skulle sagsbehandles efter servicelovens regler om personlig og praktisk hjælp eller socialpædagogisk støtte. Borgeren fik derfor først bevilget et rehabiliteringsforløb, som blev iværksat i juni 2023.

Visitation til Sundhed og Ældre havde hverken i afgørelsen eller i sagen i øvrigt redegjort for, hvorfor borgeren var omfattet af personkredsen for personlig og praktisk hjælp, hvordan funktionsniveauet kunne forbedres, ligesom målene for rehabiliteringsforløbet ikke var blevet udleveret til borgeren.

På baggrund af min gennemgang af sagen informerede jeg afdelingerne om sondringen mellem reglerne for personlig og praktisk hjælp og socialpædagogisk støtte. Jeg fandt det endvidere uheldigt, at Visitation til Sundhed og Ældre og Socialcentret ikke havde håndteret uenigheden om hjemmelgrundlaget på et tidligere tidspunkt i sagsbehandlingen.

Visitation til Sundhed og Ældre har desuden informeret mig om, at de fremover vil sikre sig, at målene i et rehabiliteringsforløb bliver udleveret til borgerne og ikke kun dokumenteret via omsorgsjournalen.

Jeg har også behandlet enkelte henvendelser fra borgere, som af andre afdelinger er blevet vejledt om at ansøge om hjælpemidler. Borgerne er i den forbindelse blevet vejledt om at møde op i "Her & Nu-hjælpemiddelsranken", selvom der var tale om kropsbårne hjælpemidler, som ikke falder inden for den kategori, som kan vurderes uden tidsbestilling i "Her & Nu-hjælpemiddelsranken". Borgerne havde henvendt sig til mig, fordi de var blevet forvirret over de forskellige udmeldinger og havde indledningsvist fået forståelsen af, at de ikke var berettiget til hjælpemidlet. Jeg har i disse tilfælde henvist borgerne til at ansøge via kommunens selvbetjeningsløsning, da det lovgivningsmæssigt er et krav i sager om hjælpemidler, at der ansøges digitalt, medmindre borgeren ikke er i stand til at benytte den digitale løsning.

Klager over sagsbehandlingstiden i Familierådgivningscentret har hovedsageligt omhandlet ansøgninger om handicapkompenenserende støtte, herunder merudgiftsydelse, tabt arbejdsfortjeneste og aflastning.

Eksempel

Et forældrepar henvendte sig, fordi de i længere tid ikke kunne komme i kontakt med Familierådgivningscentret og havde ventet længe på svar på flere ansøgninger, herunder en ansøgning om dækning af merudgifter. Forældreparret havde sendt en mail i oktober 2022, hvori de bad om et møde angående merudgifterne, men grundet omstruktureringer blev de først indkaldt til et møde i marts 2023.

Jeg bragte efterfølgende ansøgningen i erindring flere gange, før Familierådgivningscentret traf afgørelse i marts 2024. Forældreparret havde dermed ventet næsten halvandet år på en afgørelse. De havde under sagens behandling ikke modtaget et fristudsættelsesbrev.

På Familierådgivningscentrets område er der sket en stigning, sammenlignet med 2022, i antallet af klager fra forældre til børn med funktionsnedsættelser. Alle klager fra disse forældre har omhandlet lang sagsbehandlingstid eller manglende svar. I flere tilfælde har forældrene forsøgt at komme i kontakt med barnets rådgiver gennem flere måneder uden at få svar eller er blevet lovet opringning, hvor det efterfølgende ikke er sket. Jeg er bekendt med enkelte tilfælde, hvor forældrene har følt sig nødsaget til, i samarbejde med skole, daginstitution eller anden aktør, at sende en underretning på sit eget barn for derved at opnå kontakt til Familierådgivningscentret, da det følger af lovgivningen, at kommunen er forpligtet til at følge op på en underretning.

Jeg har også i beretningsperioden behandlet klager på tværs af Administrationen, hvor en klage over en afgørelse ikke er blevet genvurderet inden for de maksimale fire uger, uden borgerne er blevet orienteret om fristoverskridelsen.

Når jeg modtager henvendelser og klager over lang sagsbehandlingstid, spørger jeg som udgangspunkt altid borgerne, om de er blevet informeret om en eventuel overskridelse af sagsbehandlingsfristen. I de tilfælde, hvor borgerne har modtaget en orientering, er det efter borgernes oplysninger sket, fordi de selv har rykket for svar på ansøgningen. De borgere, der har klaget til mig over lang sagsbehandlingstid, har derfor ikke modtaget en orientering, som Administrationen af egen drift har sendt til dem, før fristen blev overskredet.

Der kan være saglige og objektive årsager til, at en frist ikke kan overholdes. I nogle sager er der behov for dokumentation, som skal indhentes fra praktiserende læger, hospitalet, skoler eller andre offentlige instanser, og hvor oplysningerne kan være længe undervejs. Der vil imidlertid ikke være tale om objektive kriterier og dermed en gyldig grund til at overskride fristen, hvis det er begrundet i sygdom, ferie, helligdage, manglende personaleressourcer eller lignende interne forhold.

Det følger af lovgivningen, at borgerne har krav på en skriftlig orientering, hvis en frist ikke kan overholdes. En sådan orientering vil skulle indeholde en begrundelse for, hvorfor fristen ikke kan overholdes, og hvornår borgeren kan forvente at modtage afgørelsen. Den nye frist skal være realistisk og tage udgangspunkt i den enkelte sag.

For mange borgere har det stor betydning, at de holdes orienteret om sagens forløb, og at de ikke selv skal rykke for svar, når fristen ikke kan overholdes. Jeg anbefaler derfor, at der indføres mere systematik omkring udsendelse af fristudsættelsesbreve, når sagsbehandlingsfristerne overskrides, herunder at disse opfylder både retssikkerhedslovens krav og Ombudsmandens anbefalinger om at være begrundede, tidsbestemte og realistiske.

5.2 Undersøgelsesprincippet

Undersøgelsesprincippet indebærer, at Administrationen skal fremskaffe nødvendige og tilstrækkelige oplysninger, før der træffes afgørelse. Dette skal sikre, at der træffes lovlige og korrekte afgørelser. Hvis Administrationen ikke kender alle relevante oplysninger, er det ikke muligt at sikre sig, at afgørelsen er en korrekt afvejning af borgerens forhold.

Undersøgelsesprincippet er et af de principper, der er lovfæstet i retssikkerhedsloven, men er derudover en almindelig retsgrundsætning, der gælder i alle sager, hvor der vil blive truffet afgørelse.

Det er Administrationen, der har ansvaret for at tilvejebringe oplysningerne, men det gør processen mere gennemsigtig, når borgerne bliver inddraget og får lov til at medvirke ved sagsoplysningen. Når borgerne medvirker, øger det samtidig sikkerheden for, at der bliver tilvejebragt et fyldestgørende grundlag at træffe afgørelse på.

Eksempel

En borger henvendte sig, efter hendes sag var blevet forelagt rehabiliteringsteamet, som havde indstillet til yderligere indsatser med henblik på afklaring af borgerens arbejdsevne. Center for Job og Udvikling havde efterfølgende oplyst borgeren, at hendes arbejdsevne skulle afklares gennem en virksomhedspraktik. Center for Job og Udvikling orienterede mig også om, at der nu var en ændret praksis på baggrund af en afgørelse fra Ankestyrelsen, som afdelingen havde modtaget i en anden sag, hvorefter det ikke længere var muligt at klarlægge en borgers arbejdsevne, hvis der ikke havde været iværksat virksomhedspraktik.

Borgeren undrede sig, fordi Center for Job og Udvikling, forud for mødet i rehabiliteringsteamet, havde informeret hende om, at det lægeligt var blevet frarådet, at der blev iværksat afklarende foranstaltninger. Ved min gennemgang af sagsakterne viste det sig, at Center for Job og Udvikling havde indhentet en lægeattest og psykologisk vurdering fra klinisk funktion. Ved modtagelsen af disse oplysninger, havde Center for Job og Udvikling fundet grundlag for at bede klinisk funktion om at uddybe borgerens arbejdsmæssige muligheder. I et telefonnotat fra samtalen med klinisk funktion, havde Center for Job og Udvikling blandt andet noteret, at borgeren ikke havde en restarbejdsevne i behold, og at der ikke var mulighed for at udvikle den.

Da sagen blev forelagt rehabiliteringsteamet, var telefonnotatet med klinisk funktions vurderinger af borgerens arbejdsevne ikke vedlagt. Jeg orienterede derfor Center for Job og Udvikling, at rehabiliteringsteamet dermed var blevet afskåret fra at vurdere på et fuldstændigt grundlag, hvorvidt det var dokumenteret eller det på grund af helt særlige forhold var åbenbart, at arbejdsevnen ikke kunne forbedres.

Borgeren anmodede derefter om førtidspension på det foreliggende grundlag, hvorefter rehabiliteringsteamet indstillede til tilkendelse af førtidspension på baggrund af de tilsendte oplysninger, herunder telefonnotatet fra klinisk funktion, og uden der blev iværksat afklarende foranstaltninger.

Jeg orienterede desuden Center for Job og Udvikling om, at en praksis om, at der altid skal iværksættes beskæftigelsesrettede foranstaltninger for at klarlægge arbejdsevnen ville være i strid med både beskæftigelsesindsatsloven og det forvaltningsretlige forbud mod at sætte skøn under regel. Jeg redegjorde desuden for, hvad Ankestyrelsen havde påpeget i den konkrete afgørelse, som Center for Job og Udvikling havde henvist til.

Center for Job og Udvikling har efterfølgende informeret mig om, at iværksættelse af beskæftigelsesrettede foranstaltninger altid vurderes på baggrund af en individuel, konkret vurdering.

Når borgerne klager til mig over sagsoplysningen i en sag, er det primært i sager i Beskæftigelse og Borgerservice. Oftest henvender borgerne sig, fordi de oplever, at der ikke bliver taget individuelle hensyn, og at sagsoplysningen sker efter en fast proces, som gælder for alle sager. Flere borgere oplever også, at der bliver svaret på et generelt plan, når de henvender sig for at få uddybet, hvorfor der konkret er behov for den respektive oplysning i deres sag.

I de fleste sager opstår uenigheden, fordi Beskæftigelse og Borgerservice har besluttet, at der er behov for beskæftigelsesrettede foranstaltninger i form af en virksomhedspraktik. Som jeg også beskrev i min seneste beretning, er der ofte tale om vanskelige vurderinger, da der på den ene side er behov for beskrivelser og dokumentation for arbejdsevnen, mens det på den anden side skal sikres, at indsatserne ikke forværrer borgerens helbred.

Min tilbagemelding i disse sager er derfor, at det konkret skal vurderes, hvorvidt der er udviklingsmuligheder for borgerens arbejdsevne. Derudover skal det indgå i oplysningen af sagen, hvis borgerens læge eller anden behandler har oplyst, at iværksættelse af beskæftigelsesrettede foranstaltninger vil kunne forværre borgerens helbred.

6. Når det ender godt

En god borgerbetjening er en fordel for både borgere og Administrationen. Når kommunens medarbejdere sætter sig i borgernes sted, husker de bagvedliggende hensyn, og borgerne får tillid til sagsbehandlingen, kan man også undgå tidskrævende sagsforløb, hvor det kræver ressourcer at få genskabt tilliden til Administrationen.

Eksempel

En borger henvendte sig, fordi hun havde anmodet om hjælp fra Borgerservice og Ydelse. Borgeren havde haft et konfliktfyldt sagsforløb med et andet fagområde, hvor jeg havde bistået med at genskabe dialogen, og hun oplevede nu, at der allerede var sket misforståelser i dialogen med Borgerservice og Ydelse. Hun havde derfor svært ved at have tillid til sagsbehandlingen grundet sine tidligere erfaringer med Administrationen.

Jeg gik derfor i dialog med Borgerservice og Ydelse og anbefalede, at borgeren blev indkaldt til et personligt møde for at undgå misforståelser, selvom borgeren ud fra de foreliggende oplysninger ikke var berettiget til den ansøgte hjælp. Borgerservice og Ydelse fulgte min anbefaling og indkaldte borgeren til et møde.

På mødet forklarede Borgerservice og Ydelse, hvilke oplysninger der skulle bruges for at behandle ansøgningen, hvordan oplysningerne indgik i vurderingsgrundlaget, og hvordan sagsbehandlingen kunne tilrettelægges, så der ikke skete misforståelser.

Borgeren kontaktede mig efterfølgende og oplyste, at hun havde følt sig hørt og inddraget, at der var blevet talt venligt og hensynsfuldt til hende, og at hun havde tiltro til sagsbehandlingen, selvom hun formentlig ville modtage et afslag.

Eksemplerne står ikke alene. Jeg oplever i mange tilfælde, når borgerne henvender sig grundet manglende tillid til kommunen, at det er muligt at genoprette dialogen over tid. Oftest sker det, når Administrationen sætter sig ind, hvad borgeren ønsker at opnå, og hvad der er på spil for borgeren.

Eksempel

En borger kontaktede mig, efter han igennem et forløb i Center for Unge, Uddannelse og Job havde oplevet, at der var et stort fokus på hans begrænsninger, og at hans ressourcer blev talt ned. Borgeren var ikke enig i den måde, hvorpå hans ressourcer blev omtalt og følte sig nedværdiget.

Der blev efterfølgende afholdt et møde med Center for Unge, Uddannelse og Job på baggrund af borgerens klage, og afdelingen tog efterfølgende initiativ til et sagsbehandlerskifte og skift af UU-vejleder.

Borgeren oplevede sig efterfølgende hørt og inddraget. Han oplevede, at sagsbehandlingen tog udgangspunkt i hans ressourcer, og hvordan han ville kunne anvende disse og bringe dem i spil i forhold til uddannelse og placering på arbejdsmarkedet.

7. Henvendelser til borgerrådgiveren

Jeg har i beretningsperioden samlet modtaget 245 henvendelser fra borgere og Administrationen. Enkelte af henvendelserne falder uden for mit arbejdsområde og har typisk drejet sig om en anden offentlig myndighed.

Henvendelserne registreres dels i forhold til borger, emne og det fagområde, som henvendelsen vedrører. En henvendelse kan således dreje sig om flere forhold inden for samme fagområde, men i registreringen kun som én sag. Hvis en borger efter en periode henvender sig om et nyt emne, vil der ske en ny registrering.

Henvendelserne omfatter alt fra korte afgrænsede spørgsmål eller forespørgsler om råd og vejledning til længere forløb, hvor en borger kan opleve, at samarbejdet ikke fungerer hensigtsmæssigt, at have mistet overblikket over sin sag eller være decideret utilfreds med forløbet.

Udover borgerhenvendelser, er jeg blevet kontaktet 8 gange af ansatte i Administrationen. Det har i de fleste tilfælde omhandlet drøftelser om sagsprocesser eller sparring om borgerinddragelse. Beskæftigelse har derudover inddraget borgerrådgiverfunktionen i behandlingen af borgertilfredshedsundersøgelsen, der er blevet gennemført på området.

7.2 Henvendelser fordelt på direktørområder

Borgerne henvender sig af forskellige årsager til borgerrådgiveren. Mange henvender sig, fordi de ønsker hjælp til at navigere i det kommunale system og skabe sig et bedre overblik over, hvilke muligheder de har. Andre henvender sig, fordi der er opstået en konflikt i deres sag, eller fordi de er utilfredse med sagsbehandlingen.

Det er vigtigt at understrege, at antallet af henvendelser til borgerrådgiveren er et meget lille udsnit af de mange daglige kontakter, der har været mellem borgerne og kommunen i løbet af perioden. Derfor kan antallet af henvendelser ikke bruges til at vurdere den generelle kvalitet i kommunens sagsbehandling. Det giver mig dog mulighed for at fastslå tendenser i kommunens sagsbehandling og identificere områder med udfordringer.

Henvendelserne fordeler sig således:

- **Teknik og Miljø:** 30 sager,
- **Beskæftigelse og Borgerservice:** 101 sager,
- **Familie:** 32 sager,
- **Social:** 23 sager,
- **Børn og Læring:** 6 sager,
- **Sundhed og Ældre:** 29 sager,
- **Diverse:** 16 sager.

7.3 Direktør for Udvikling og Kultur

7.3.1 Teknik og Miljø

Jeg har modtaget 30 henvendelser vedrørende Teknik og Miljø, som omfatter Byggeri (7 henvendelser), Miljø og Klima (8 henvendelser), Trafik og Anlæg Syddjurs (13 henvendelser), Plan og Udvikling (1 henvendelse) og Vej- og ejendomsservice (1 henvendelse).

Jeg har registreret 11 klager, som primært har omhandlet forvaltningsretlige spørgsmål og manglende svar. Blandt de 11 klager har jeg afvist én klage, vurderet én klage udsigtsløs, og én klage løste jeg sammen med borgeren uden Administrationens indblanding.

7.4 Direktør for Job og Velfærd

7.4.1 Beskæftigelse og Borgerservice

Jeg har modtaget 100 henvendelser vedrørende Beskæftigelse og Borgerservice, som omfatter Center for Job og Fastholdelse (52 henvendelser), Center for Job og Udvikling (14 henvendelser), Styrket Helhed (5 henvendelser), Center for Unge og Uddannelse (7 henvendelser), Borgerservice og Ydelse (20 henvendelser) og Job, Kompetence og Erhverv (2 henvendelser). Jeg har derudover selv henvendt mig i ét tilfælde, som omhandlede sagsbehandlingen i hele jobcentret.

Jeg har registreret 24 klager, som primært har omhandlet sagsoplysning og oplysningsskridt, sagsbehandlingstid og manglende svar samt fortolkning af lovgivning. De resterende henvendelser har hovedsageligt omhandlet samme temaer.

7.4.2 Familie

Jeg har modtaget 32 henvendelser vedrørende Familie, som alle omfatter Familierådgivningscentret.

Jeg har registreret 17 klager, som primært har omhandlet sagsbehandlingstid og manglende svar samt fortolkning af lovgivning. De resterende henvendelser har hovedsageligt omhandlet samme temaer.

7.4.2 Social

Jeg har modtaget 23 henvendelser vedrørende Social, som omfatter Socialcentret (20 henvendelser) og Center for Social Rehabilitering (3 henvendelser).

Jeg har registreret 6 klager, som primært har omhandlet forvaltningsretlige spørgsmål. De resterende henvendelser har primært omhandlet vejledning i lovgivningen.

7.5 Direktør for Sundhed og Dannelse

7.5.1 Børn og Læring

Jeg har modtaget 5 henvendelser vedrørende Børn og Læring, som omfatter Børn og Læring Sekretariat (2 henvendelser), PPR (2 henvendelser) og Syddjurs Dagpleje (1 henvendelse).

Jeg har registreret 3 klager. Jeg har afvist én klage, og én klage blev vurderet udsigtsløs. Den sidste klage omhandlede en afgørelses hovedindhold.

7.5.2 Sundhed og Ældre

Jeg har modtaget 29 henvendelser vedrørende Sundhed og Ældre, som omfatter Visitation til Sundhed og Ældre (24 henvendelser), Hjemmeplejen Syddjurs (1 henvendelse) og Træning, Sundhed og Rehabilitering (4 henvendelser).

Jeg har registreret 14 klager, som primært har omhandlet sagsbehandlingstid og manglende svar.

7.6 Diverse

Jeg har modtaget 16 henvendelser, som har omhandlet forhold, der ikke hører under Syddjurs Kommune. Henvendelserne har omhandlet Udbetaling Danmark, staten, regionerne, andre kommuner og privatretlige forhold.