



Borgerrådgiveren i Høje-Taastrup Kommune

Beretning 2020

Indhold

1	Forord: 2020 var på alle måder et usædvanligt år	3
2	Resumé og anbefalinger 2020	4
3	Årets henvendelser	6
3.1	Borgerhenvendelser 2020 (se også bilag 1)	6
3.2	Andre henvendelser	8
4	Kvaliteten i sagsbehandlingen på tværs af centrene	8
4.1	Utilfreds med afgørelsen	8
4.2	Utilfreds med sagsbehandleren	9
4.3	Langsommelig sagsbehandling	10
4.4	Overskridelse af sagsbehandlingsfrister	10
4.5	Manglende overholdelse af notatpligten	11
4.6	Manglende sammenhæng og helhed	12
4.7	Manglende vejledning	13
4.8	Overholdelse af databeskyttelsesreglerne	14
4.8.1	Berigtigelse	15
4.8.2	Sletning	17
5	Borger- og Arbejdsmarkedscentret (BAC)	18
5.1	Utilfreds med afgørelsen	18
5.2	Langsommelig sagsbehandling	20
5.3	Utilfreds med sagsbehandleren	22
5.4	Utilfreds med mødet med rehabiliteringsteamet	22
5.5	Borgere uden ydelse	24
6	Børne- og Ungerådgivningscentret (BURC)	24
6.1	Langsommelig sagsbehandling	24
6.2	Utilfreds med sagsbehandleren	25
6.3	Utilfreds med afgørelsen	26
7	Social- og Handicapcentret (SHC)	28
7.1	Langsommelig sagsbehandling	28
7.2	Utilfreds med afgørelsen	30
7.3	Vejvisning	30
8	Sundheds- og Omsorgscentret (SUOC)	31
8.1	Råd og vejledning/vejvisning	31
8.2	Overskridelse af sagsbehandlingsfrister	32
9	Øvrige Centre	33
9.1	Utilfreds med afgørelsen i ISC	33
10	Sådan arbejder Borgerrådgivningen	34
10.1	Lidt om tallene	35
11	Forkortelser	36

1 Forord: 2020 var på alle måder et usædvanligt år

Der er ingen tvivl om, at 2020 stod i "Coronaens tegn", og det er fristende at overveje, om ikke de fleste af årets henvendelser til Borgerrådgivningen om utilfredshed med samarbejdet i en eller anden forstand kan føres tilbage til de alternative og ikke altid lige hensigtsmæssige forhold, alle har måttet arbejde under i dette mærkelige år.

At sidde på hjemmekontoret giver helt sikkert mere ro, hvis man altså ikke lige har børn, som skal hjemmeskoles, og en ægtefælle som også sidder der og forsøger at være lønnen værd. Den sædvanlige kontakt til kollegerne, som plejer at inspirere til at finde de bedste løsninger, har mere eller mindre været en provins i Kina, og sagsbehandlingssystemerne har haft deres eget langsomme liv. Det har været en kæmpe udfordring for os alle sammen.

Set fra Borgerrådgivningens perspektiv synes Høje-Taastrup Kommune at have håndteret udfordringen flot. Der har i årets løb kun været ganske få henvendelser om forhold, som kunne henføres direkte til Covid-19. Efterhånden som året skred frem, har der dog kunnet mærkes en vis afmatning over situationen hos medarbejderne, som muligvis er en del af forklaringen på den ganske voldsomme stigning i antallet af sager, der er behandlet i Borgerrådgivningen i 2020.

Det er forståeligt og menneskeligt, at motivation og arbejdslyst påvirkes negativt, når store dele af arbejdsåret foregår fra skærm til skærm, og der heller ikke er mulighed for at kompensere for isolationen i fritiden. De fleste borgere har da også udvist forståelse for, at behandlingen af deres sager har været påvirket af de ekstraordinære forhold. Men ret skal stadig være ret, og det er altid en belastning for dem, hvis daglige livsførelse afhænger af, at kommunen handler, når den så ikke gør det. Så det har fyldt en del i årets løb hos Borgerrådgivningen.

Ud over Corona har året også budt på skærpet landspolitisk opmærksomhed på retssikkerheden - navnlig på det specialiserede socialområde, hvor kritikken er haglet ned over kommunerne. Debatten har bl.a. affødt, at der er blevet sat penge af på finansloven til, at der kan ansættes flere borgerrådgivere i kommunerne de næste fire år. Så intet er så skidt, at det ikke er godt for noget.

Jeg vil gerne benytte lejligheden til endnu en gang at takke for det gode samarbejde med alle, som har krydset veje med Borgerrådgivningen i årets løb. Uden det kan vi intet udrette.

Rigtig god læselyst!



Bettina Post, Borgerrådgiver



Iben Segel Larsen, Jurist

2 Resumé og anbefalinger 2020

Dette er min femte beretning som Borgerrådgiver i Høje-Taastrup Kommune, og jeg er fortsat af den opfattelse, at der over en bred kam arbejdes både ambitiøst, kvalificeret og professionelt med de borgerrettede opgaver i kommunen. Da Borgerrådgivningen udelukkende kontaktes af borgere, som *ikke* er tilfredse med samarbejdet, er det derfor vigtigt at være opmærksom på, at beretningen ikke afspejler den generelle kvalitet i arbejdet, men alene tager afsæt i forløb, som ikke har været tilfredsstillende for borgerne.

Der er færre henvendelser til Borgerrådgivningen i 2020 (308) end i 2019 (361). Til gengæld er der rejst flere sager i 2020 (731) end i 2019 (650) (se bilag 1). Forskellen i antal henvendelser/sager skyldes, at én borger kan henvende sig om flere sager.

Der er navnlig sket stigninger i antallet af borgere, som ikke føler sig inddraget i sagsbehandlingen, er utilfredse med deres sagsbehandler, mangler vejledning, oplever at telefonerne ikke besvares, mangler sammenhæng og helhed i sagsbehandlingen, og oplever at sagsbehandlingsfristerne overskrides. Lægges sidstnævnte sammen med sager om langsommelighed og manglende svar, er der 170 sager, som handler om, at borgerne oplever, at sagsbehandlingen trækker unødigt i langdrag. Det svarer til knap en fjerdedel af alle sager.

På plussiden er der væsentligt færre, som henvender sig til Borgerrådgivningen for råd og vejledning om alt mellem himmel og jord. Det antyder, at bestræbelserne på at besvare flere henvendelser via Kontaktcentret, ser ud til at være lykkedes (se i øvrigt tabellen på side 7).

Gennem dialogen med administrationen om årets henvendelser, er der løbende aftalt tiltag og løsninger, som i vid udstrækning har rettet op på både retssikkerheden og borgernes tilfredshed med samarbejdet med kommunen. Den konstruktive dialog om de enkelte sager, har ført til både erkendelser og læring hos såvel Borgerrådgivningen som i centrene.

Årets henvendelser giver anledning til følgende fire anbefalinger:

Anbefaling 1: Den hyppigste henvendelsesårsag i 2020 er (ligesom i 2018 og 2019) utilfredshed med de afgørelser, der træffes i kommunen. Det er ikke altid, borgerne har ret i, at de afgørelser, de varsles om eller modtager, kan kritiseres, men ofte har de en pointe - navnlig i forhold til de formelle sagsbehandlingsskridt, som ikke altid er på plads. **Derfor anbefales det**, at der fortsat arbejdes med at understøtte kvaliteten i afgørelserne i forhold til de processuelle krav om sagens oplysning, inddragelse, begrundelse, lovhjælp og klagevejledning.

Anbefaling 2: Sager om langsommelighed i sagsbehandlingen udgør sammen med sager, hvor sagsbehandlingsfristerne overskrides og sager, hvor der ikke svares på borgernes henvendelser knap en fjerdedel af årets sager på tværs af centrene. **Derfor anbefales det**, at der fortsat udvikles strategier for at sikre, at sagsbehandlingen ikke trækker unødigt i langdrag.

Anbefaling 3: Antallet af sager om manglende vejledning er steget. Vejledningspligten er vigtig for, at borgerne kender deres rettigheder og kan gøre brug af dem. **Derfor anbefales det**, at sagsbehandlere med borgerkontakt modtager undervisning i vejledningspligten.

Anbefaling 4: Borgerrådgivningen har behandlet usædvanligt mange henvendelser fra borgere, som tilkendegiver, at oplysningerne i deres sager ikke er korrekte. Det er Borgerrådgivningens oplevelse, at sagsbehandlere er usikre på, hvordan de skal forholde sig til disse henvendelser. I 2020 har alle sagsbehandlere modtaget tilbud om e-learning i GDPR-reglerne, men langt fra alle har gennemført kurset. **Derfor anbefales det**, at sagsbehandlere tilskyndes til at gennemføre kurset i GDPR og, at det suppleres med undervisning, hvor databeskyttelsesreglerne sættes i relation til de enkelte sagsområder, så det bliver helt konkret for sagsbehandlere, hvordan den praktiske overholdelse af reglerne skal foregå.

Opfølgning på beretningen for 2019

Administrationens svar på beretningen for 2019 var meget grundigt og detaljeret, og jeg har derfor ikke kunne gengive den fulde tilbagemelding her. Jeg har i stedet bestræbt mig på at referere essensen af svarene i relation til de anbefalinger, jeg afgav i 2019.

I beretningen for 2019 afgav jeg fem anbefalinger. Nedenfor følger uddrag af administrationens svar på dem og en opfølgning på, hvordan det efter Borgerrådgivningens opfattelse er gået med dem i 2020:

Utilfredshed med afgørelserne var et hyppigt forekommende tema på tværs af centrene, og derigennem blev der afdækket alvorlige sagsbehandlingsfejl i afgørelsessager. **Det anbefales derfor**, at der blev taget initiativ til, at alle medarbejdere, som har til opgave at træffe afgørelser, er bekendt med, hvilke sagsbehandlingsskridt det indebærer og er i stand til at udføre dem på et niveau, så der overalt i organisationen både processuelt og materielt træffes så korrekte afgørelser som muligt. **Administrationen svarede bl.a.**, at alle medarbejdere, der træffer afgørelser, er bekendt med kravene til sagsbehandlingen og, at der samlet set ikke var noget, der tydede på øget utilfredshed med afgørelserne. Derudover påpegede administrationen, at Høje-Taastrup Kommune ligger under landsgennemsnittet for hjemviste/omgjorte sager i Ankestyrelsen.

I 2020 er utilfredshed med afgørelserne igen den hyppigste årsag til, at borgerne henvender sig til Borgerrådgivningen. Henvendelserne dækker over alle former for utilfredshed med alle typer af (også påtænkte) afgørelser. Administrationen har ret i, at når det angår den materielle del – altså hvad borgeren har ret til – så er det et anliggende for Ankestyrelsen. Når borgerne henvender sig til Borgerrådgivningen om indholdet i en (påtænkt) afgørelse, er det således ikke Borgerrådgivningens opgave at vurdere om afgørelsen er materielt korrekt. Borgerne får typisk hjælp til at indgive partsbemærkninger (hvis de er blevet partshørt, ellers får de hjælp til at blive det) eller til at formulere en klage. På baggrund af årets henvendelser anbefales det igen i år, at der arbejdes med at understøtte den forvaltningsretlige kvalitet i de afgørelser, der træffes.

Utilfredshed med kommunens rehabiliteringsteam fyldte i 2019 en del i de mange sager om utilfredshed med afgørelserne. **Det anbefales derfor**, at afviklingen af møderne med kommunens rehabiliteringsteam blev taget op til drøftelse og revision, så de afvikles mere ensartet, og borgerne i højere grad føler sig hørt og inddraget. **Administrationen** kunne ikke genkende, at utilfredshed med rehabiliteringsteamet skulle være udbredt. Det blev oplyst, at der arbejdes på at udvikle mødeformen.

I 2020 har Borgerrådgivningen ikke modtaget helt så mange klager over møderne med rehabiliteringsteamet. Det kan både skyldes, at møderne er blevet mindre problematiske for borgerne og hænge sammen med, at en del møder er blevet afholdt digitalt eller uden borgernes deltagelse på grund af Covid-19. Det er positivt, at der ikke modtages mange klager over møderne med rehabiliteringsteamet, men det er fortsat ulykkeligt, at borgere kan opleve møderne som så ubehagelige, at de klager over oplevelsen. Borgerrådgivningen er informeret om, at der i løbet af 2020 er arbejdet med både formen og bemandingen på møderne, og at denne udvikling vil fortsætte ind i 2021. Dermed ses der ikke anledning til at gentage anbefalingen.

Langsommelighed i sagsbehandlingen eller manglende svar fra sagsbehandleren på borgerhenvendelser opstår næsten altid i forbindelse med ekstraordinær travlhed og/eller sagsbehandlerskift. **Det anbefales derfor**, at der blev taget skridt til at sikre, at borgerkontakten prioriteres højt, når der er ekstraordinært travlt, eller en sag i en periode ikke har en sagsbehandler, så ingen borgere skal få fornemmelsen af, at sagen slet ikke behandles. **Administrationen svarede**, at størstedelen af sagerne bliver behandlet hurtigt, effektivt og indenfor fristen. Der blev i forhold til tilgængelighed til sagsbehandlerne og hurtig og smidig sagsbehandling peget på ressourcemæssige prioriteringer. Administrationen ville håndtere udfordringen ved at klæde Kontaktcentret på til at besvare flest mulige henvendelser.

I 2020 udgør langsommelighed i sagsbehandlingen (sammenlagt med sager, hvor sagsbehandlingsfristerne overskrides og sager, hvor der ikke svares på borgernes henvendelser), godt en fjerdedel af årets

henvendelser på tværs af centrene. Der er på baggrund af årets henvendelser grundlag for igen i år at anbefale, at der udvikles strategier for at sikre, at sagsbehandlingen ikke trækker unødigt i langdrag.

Manglende **overholdelse af vejledningspligten** fyldte meget i 2019. **Det anbefales derfor**, at alle medarbejdere med borgerkontakt skulle modtage undervisning i vejledningspligten. **Administrationen svarede**, at undervisning er en løftestang til at sikre fokus på vejledningspligten, men tilkendegav uenighed med Borgerrådgivningen om vejledningspligtens rækkevidde. Det blev oplyst, at alle sagsbehandlere er kompetente i forhold til vejledningspligten, og at de sager, Borgerrådgivningen refererede til, var et fåtal og ikke en tendens.

I **2020** er antallet af sager om manglende vejledning steget. Drøftelserne mellem Borgerrådgivningen og administrationen om vejledningspligtens rækkevidde er i mellemtiden faldet på plads, men der mangler fortsat en sikring af, at vejledningen både ydes til og forstås af borgerne. Der har været aftalt undervisning fra Borgerrådgivningen i vejledningspligten i flere centre, men pga. Covid-19 har det ikke været muligt at afvikle den aftalte undervisning. Det vil der efter planen blive rådet bod på i 2021. Anbefalingen om at styrke fokus på vejledningspligten videreføres i 2021.

Manglende sammenhæng og helhed i samarbejdet om komplekse sagsforløb er en udfordring, som Høje-Taastrup Kommune har haft fokus på igennem en årrække, og i 2019 begyndte indsatsen at bære frugt. Der var dog stadig grund til at holde øje med, hvordan centrene lykkes med at etablere en helhedsorienteret indsats i de sager, hvor det er relevant. **Det anbefales derfor**, at der fortsat blev fulgt med i hvor godt det lykkes med at få de involverede centre til at prioritere opgaven. **Administrationen svarede**, at netop denne indsats aldrig havde været prioriteret højere.

I **2020** er antallet af sager, som handler om manglende sammenhæng og helhed i sagsbehandlingen steget. Det kan meget vel skyldes, at det i store dele af året har været tæt på umuligt at mødes om koordinering af sagerne og, at sagsbehandlernes fokus på det tværgående samarbejde omkring borgeren derfor har været besværliggjort. Det har samtidig været Borgerrådgivningens oplevelse, at sagsbehandlerne over en bred kam er positivt indstillede overfor at drøfte og koordinere sagsbehandlingen i et tværgående perspektiv og, at dette konsekvent har en positiv afsmitning på kvaliteten i sagsbehandlingen.

3 Årets henvendelser

Dette er min femte beretning som Borgerrådgiver i Høje-Taastrup Kommune. Beretningen er baseret på de løbende registreringer af årets henvendelser og sager samt Borgerrådgivningens opsamlede erfaringer gennem den daglige gang i organisationen (se bilag 1). Den belyser udvalgte problemer med kvaliteten i sagsbehandlingen eller samarbejdet mellem borgerne og kommunen, som enten er hyppigt forekommende eller har gjort særligt indtryk i årets løb.

Der findes ingen formelle krav til, hvordan beretningen skal udformes, så jeg har hvert år eksperimenteret lidt med formen. I år har jeg valgt at benytte en lang række anonymiserede eksempler som illustration frem for beskrivende tekststykker. Det er mit håb, at det giver et klarere indblik i, hvad det er for problemer i sagsbehandlingen, Borgerrådgivningen har været involveret i hen over året.

I administrationens svar på beretningen for 2019, blev der fremsat forskellige ønsker til, hvilket fokus Borgerrådgiverens beretning kunne have og, hvordan tallene burde opgøres. Det er helt forståeligt, at administrationen har ønsker hertil. Af ressourcemæssige årsager må jeg dog fastholde, at de registreringer, der foretages i Borgerrådgivningen, primært skal dække funktionens egne behov for dokumentation af arbejdet, udarbejdelsen af den årlige beretning samt overholdelse af reglerne om GDPR.

3.1 Borgerhenvendelser 2020 (se også bilag 1)

I 2020 er Borgerrådgivningen blevet kontaktet af 308 borgere, som har givet anledning til at rejse 731 sager. Borgernes henvendelser er ikke altid ensbetydende med, at sagsbehandlingen er kritisabel, men

henvendelserne afspejler altid, at borgerne *oplever* det sådan - inklusive oplevelsen af, at det er betryggende at læne sig op ad Borgerrådgivningen i dialogen med kommunen.

Henvendelserne og de afledte sager har primært omhandlet sagsbehandlingen i Borger- og Arbejdsmarkedscentret (BAC), Børne- og Ungerådgivningscentret (BURC), Social- og Handicapcentret (SHC) samt Sundheds- og Omsorgscentret (SUOC). De øvrige centre behandles samlet i kapitel 9.

Når borgerne henvender sig til Borgerrådgivningen, formulerer de altid en konkret årsag til henvendelsen. Ofte fører dialogen med Borgerrådgivningen til, at der viser sig at være flere problemer i sagsbehandlingen. I 2020 har der i gennemsnit været 2,4 registrerede temaer per borgerhenvendelse. I 2019 var der i gennemsnit 1,8 sag per henvendelse.

Nedenstående tabel giver et overblik over sagerne fordelt på tema og udviklingen i antallet fra 2019 til 2020. Tallene er listet efter hyppighed i 2019:

Nr.	Tema	2019	2020	Forskel i antal
1	Utilfreds med afgørelsen	128	127	-1
2	Langsommelig sagsbehandling	87	79	-8
3	Råd og vejledning	82	50	-32
4	Utilfreds med sagsbehandleren	64	81	+ 17
5	Manglende svar	58	58	0
6	Ønsker bisidder	38	36	-2
7	Vejvisning	31	47	+ 16
8	Manglende vejledning	29	45	+16
9	Overskridelse af sagsbehandlingsfrister	25	33	+8
10	Manglende sammenhæng og helhed	22	32	+10
11	Manglende inddragelse	14	34	+20
12	Mange sagsbehandlerskift	12	10	-2
13	Manglende overholdelse af undersøgelsesprincippet	12	18	+ 6
14	Manglende overholdelse af notatpligten	11	20	+ 9
15	Manglende telefonbetjening	9	25	+ 16
16	Andet	28	36	+ 8
I alt		650	731	+81

Der har totalt set været færre henvendelser til Borgerrådgivningen i 2020 (308) end i 2019 (361). Til gengæld har de enkelte henvendelser ført til, at der er rejst flere sager i 2020 (731) end i 2019 (650).

I ovenstående tabel springer det umiddelbart i øjnene, at der er sket stigninger i antallet af borgere, som ikke føler sig inddraget i sagsbehandlingen, er utilfredse med deres sagsbehandler, mangler vejledning, har oplevet, at telefonerne ikke er blevet besvaret, har manglet sammenhæng og helhed i sagsbehandlingen og, at antallet af sager om overskridelse af sagsbehandlingsfristerne er steget. Når sidstnævnte stigning lægges sammen med sager om langsommelighed og manglende svar, er der sammenlagt registreret 170 sager, som handler om, at borgerne oplever, at deres sager trækker unødigt i langdrag. Det svarer til knap en fjerdedel af alle sager.

På plussiden er det værd at bemærke, at væsentligt færre henvender sig til Borgerrådgivningen med spørgsmål om alt mellem himmel og jord. Det antyder, at bestræbelserne for at besvare flere henvendelser i Kontaktcentret, er lykkedes.

3.2 Andre henvendelser

Også i 2020 blev Borgerrådgivningen kontaktet af både medarbejdere og byrådspolitikere om konkrete sager. Det er en forudsætning for Borgerrådgivningens arbejde, at der er en god dialog med alle omkring funktionen, og derfor opfattes det som absolut positivt, at også kommunens medarbejdere og politikere banker på hos Borgerrådgivningen.

Det, medarbejderne har henvendt sig om i 2020, er:

- Faglig/juridisk sparring og rådgivning
- Henvisning af borgere som synes klemt et andet sted i systemet
- Støtte i konkrete sager, hvor der er et højt konfliktniveau

I 2020 har der været flere henvendelser fra medlemmer af byrådet, som har bedt Borgerrådgivningen om at gå ind i sager, hvor konfliktniveauet har været højt eller, hvor borgerne har henvendt sig direkte til et byrådsmedlem på grund af frustrationer over samarbejdet med kommunen.

I Borgerrådgivningen opfattes det som en fin tillids erklæring, at både medarbejdere og politikere betragter funktionen som relevant sparringspartner i konkrete sager.

4 Kvaliteten i sagsbehandlingen på tværs af centrene

I dette kapitel beskrives nogle observationer, som går på tværs af de centre, som har de mest borgerrettede funktioner. Det drejer sig om utilfredshed med afgørelserne, utilfredshed med sagsbehandleren, langsommelig sagsbehandling, overskridelse af sagsbehandlingsfristerne, manglende overholdelse af notatpligten, erfaringer med at arbejde mere sammenhængende og helhedsorienteret, manglende vejledning samt manglende blik for databeskyttelsesreglerne.

4.1 Utilfreds med afgørelsen

Den hyppigste henvendelsesårsag i 2020 er (ligesom i 2018 og 2019) utilfredshed med de afgørelser, der træffes i kommunen. Fordelt på alle centre er der 127 sager, som omhandler dette tema. Det er ikke altid, borgerne har ret i, at de afgørelser, de varsles om eller modtager, kan kritiseres, men ofte har de en pointe, navnlig i forhold til de formelle sagsbehandlingskridt, som ikke altid er på plads.

De afgørelser, der træffes hos de kommunale myndigheder, har som regel stor betydning for borgernes videre livsførelse. Da selve det at træffe afgørelser således er en væsentlig del af de borgerrettede centres arbejde, er det afgørende for tilliden til kommunen, at sagsbehandlerne er i stand til at træffe klare, velbegrundede og korrekte afgørelser, som lever op til de processuelle krav om sagens oplysning, inddragelse, begrundelse, lovhjemmel og klagevejledning.

Borgerrådgivningen har ikke adgang til at ændre afgørelsernes indhold, så når henvendelserne handler om utilfredshed med en afgørelses materielle del, bestræber vi os på at forstå, hvad utilfredsheden handler om og undersøge begrundelser og lovgrundlag, som vi drøfter både med administrationen og med borgeren. Hvis borgeren ønsker det, hjælper vi gerne med at formulere og begrunde en klage.

Henvendelserne til Borgerrådgivningen medfører generelt, at der rettes op på de formelle fejl, der måtte være i forbindelse med at afgørelserne træffes. Indimellem fører de også til, at der træffes en ny afgørelse, som helt eller delvist imødekommer borgerens ansøgning. Her har henvendelsen til Borgerrådgivningen altså en afledt materiel betydning.

I de sager, hvor Borgerrådgivningen hjælper med at klage, og hvor sagen efter genvurdering sendes videre til Ankestyrelsen, har Borgerrådgivningen understøttet borgernes ret til at få afgørelsen vurderet hos en uvildig klageinstans. Det er Borgerrådgivningens opfattelse, at denne mulighed for at få en uvildig vurdering, er en ret, man som borger altid bør benytte sig af, hvis man er uenig i den truffe afgørelse.

De mange sager om utilfredshed med afgørelserne fører til, at der også i år afgives en anbefaling om at styrke kvaliteten i afgørelserne. I 2019 foreslog Borgerrådgivningen, at der blev arrangeret undervisning i at træffe afgørelser, hvilket vi har været i dialog med flere centre om, men pga. Covid-19 har vi ikke kunnet afvikle undervisningen. Det vil der (forhåbentlig) blive råd bod på i 2021.

Se eksempler på sager, hvor der har været utilfredshed med afgørelsen under de enkelte centre.

4.2 Utilfreds med sagsbehandleren

I 81 sager har borgerne henvendt sig på grund af utilfredshed med sagsbehandleren. Disse sager fordeler sig over alle fire borgerrettede centre - dog med en overvægt hos BAC. Ofte ønsker borgeren at få en anden sagsbehandler, og når det er tilfældet, formidler Borgerrådgivningen ønsket videre til den berørte sagsbehandlers nærmeste leder, da det er der, kompetencen til at skifte sagsbehandler ligger.

I et par tilfælde har Borgerrådgivningen bemærket, at der er flere borgere, som klager over den samme sagsbehandler og, at klagerne kredser om de samme temaer. Også i disse tilfælde lader Borgerrådgivningen nærmeste leder vide, at der forekommer at være særlig utilfredshed med denne medarbejders måde at agere på overfor borgerne, så lederen har mulighed for at gøre noget ved det.

Henvendelserne om utilfredshed med sagsbehandleren kan udspringe af mange forskellige oplevelser. Det er sjældent, at en utilfredshed med sagsbehandleren står alene. Ofte er sådan en utilfredshed kombineret med, at det opleves, at sagen trækker unødigt i langdrag, utilfredshed med afgørelsen eller manglende inddragelse i sagsbehandlingen. Nedenfor er oplistet nogle eksempler på, hvad utilfredshed med sagsbehandleren kan handle om.

4.2.1.1 Utilfreds med sagsbehandleren

- *Aftaler med borgeren, overholdes ikke*
- *Der handles henover hovedet på borgeren*
- *Der svares hverken på mails eller telefonopkald*
- *Sagsbehandleren sætter sig ikke ind i sagens oplysninger*
- *Sagsbehandleren virker uinteresseret i at hjælpe borgeren videre*
- *Sagsbehandleren er grov og afvisende*
- *Sagsbehandleren mangler empati*
- *Sagsbehandleren er mistænksom og antyder, at borgeren snyder*
- *Sagsbehandleren optræder nedladende*
- *Sagsbehandleren virker fagligt inkompetent*
- *Sagsbehandleren er hele tiden bagud, så borgerens problemer forbliver uløste*

Eksemplerne illustrerer over en bred kam de utilfredsstillende oplevelser, borgerne har med sagsbehandlere i hele organisationen. Idet 48 ud af de i alt 81 sager om utilfredshed med sagsbehandleren omhandler sagsbehandlerne i BAC, og 24 af dem omhandler sagsbehandlerne i BURC, findes uddybende beskrivelser af nogle af sagerne i kapitlerne om disse to centre (kap. 5 og 6).

4.3 Langsommelig sagsbehandling

Den tredje hyppigste henvendelsesårsag hos Borgerrådgivningen i 2020 er, at borgerne oplever deres sagsbehandling som langtrukket. 79 sager har omhandlet dette tema. Da henvendelserne om langsommelighed ofte også indeholder en sag om overskridelse af sagsbehandlingsfristerne (33) og manglende svar (58), er det samlet set 170 sager, som handler om, at borgerne oplever, at sagsbehandlingen trækker unødigt i langdrag. Det svarer til knap en fjerdedel af alle sager i 2020.

Pligten til ikke at trække sagsbehandlingen unødigt i langdrag følger af retssikkerhedsloven § 3, som fastslår, at kommunen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken. For at afstemme forventningerne til, *hvor* hurtigt det skal gå, skal kommunen informere borgerne om, hvor lang tid der vil gå, fra ansøgningen modtages, til borgeren kan forvente en afgørelse. Se eksempler på langsommelig sagsbehandling under de enkelte centre.

4.4 Overskridelse af sagsbehandlingsfrister

Borgerrådgivningen har i tidligere beretninger påpeget, at Høje-Taastrup Kommune ikke har levet op til kravet om at offentliggøre sagsbehandlingsfristerne jf. retssikkerhedslovens §3.

I starten af 2020 blev en uafklaret drøftelse mellem Borgerrådgivningen og administrationen om formulering af fristerne ift. BAC's sagsområder afklaret gennem en kontakt til Ankestyrelsen (Det Kommunale Tilsyn), som fastslog, at sagsbehandlingstiden også på BAC's sagsområder løber fra ansøgningen indgives, til der er truffet en afgørelse. Der kan således ikke lovligt stå på hjemmesiden, at sagsbehandlingsfristerne først starter, når al relevant dokumentation er indhentet. Der blev på denne baggrund igangsat en politisk proces ift. at justere sagsbehandlingsfristerne hos BAC iht. udtalelsen fra Ankestyrelsen. I januar 2021 vedtog byrådet nye frister på området, og de er nu lagt på hjemmesiden.

Der er i alt 33 sager i 2020, hvor overskridelse af sagsbehandlingsfristerne er blevet behandlet i Borgerrådgivningen. Da der har været et skærpet politisk fokus på overholdelsen af de vedtagne sagsbehandlingsfrister, har jeg i nedenstående tabel illustreret, hvordan sagerne fordeler sig på centrene:

Center/afdeling	Antal sager
BURC/Familieafdelingen	12
SHC/Team Myndighed	8
BAC/Jobcenter	6
BAC/Ydelser	4
SUOC/Hjælpe midler	2
Diverse	1
I alt	33

Det er ikke i sig selv "ulovligt" at overskride de sagsbehandlingsfrister, som kommunen har fastsat. Men hvis fristerne ikke kan overholdes, er kommunen iht. retssikkerhedsloven § 3 stk. 2, forpligtet til at skrive til borgeren, at fristen desværre ikke kan overholdes og om muligt angive, hvornår sagen så forventes afgjort.

Der er forskel på, hvor opmærksomme sagsbehandlerne i de forskellige centre er på at sende disse fristudsættelsesbreve til borgerne. Der er i årets løb også set en tendens til, at der i de breve, der sendes, ikke fastsættes en ny dato for forventningen om en afgørelse, men kun beklages at afgørelsen er forsinket og, at den vil blive truffet snarest muligt.

Da hele meningen med både sagsbehandlingsfristerne og fristudsættelsesbrevene er at afstemme en klar forventning til sagsbehandlingstiden, harmonerer det dårligt med formålet, at der ikke fastsættes en ny, klar dato for forventet afgørelse. Skulle den nye frist ikke blive overholdt, skal der sendes et nyt fristudsættelsesbrev. (Se eksempler på overskridelse af sagsbehandlingsfristerne under de enkelte centre)

Nogle af de sager, hvor fristerne er overskredet, handler om ansøgning om aktindsigt. Der er ifølge forvaltningsloven § 16, st. 2 og offentlighedslovens §36 stk. 2, en frist på syv hverdage til at færdigbehandle en anmodning om aktindsigt. Også her skal kommunen sende et fristudsættelsesbrev, hvis fristen ikke kan overholdes, og i disse sager skal forsinkelsen begrundes. Det sker ikke altid. Se et eksempel herpå i kapitlet om BURC, som i flere sager har overskredet sagsbehandlingsfristen i sager om aktindsigt i 2020.

4.5 Manglende overholdelse af notatpligten

Det er Borgerrådgivningens opfattelse, at der generelt hersker en god disciplin i forhold til - uden nævneværdig forsinkelse - at notere væsentlige sagsbehandlingsskridt i sagerne. Notatpligten er vigtig, fordi den sammen med kravet om journalisering bidrager til, at det efterfølgende kan klarlægges, hvad der er sket i en sag. Notatpligten giver ligeledes mulighed for korrekt aktindsigt, partshøring og en effektiv kontrol med, om myndigheden har handlet efter loven. Der har dog været en række sager i 2020, hvor manglende overholdelse af notatpligten har skabt problemer.

4.5.1.1 Problemer i sager, hvor notatpligten ikke overholdes

- *Telefonisk indgivne partsbemærkninger noteres ikke, hvorfor de ikke indgår som grundlag for den endelige afgørelse*
- *Vigtige mails er ikke journaliseret på sagen, og i forbindelse med at sagsbehandleren ophører i sin ansættelse i kommunen, forsvinder de*
- *Referat fra et internt møde om en sag føres ikke til journal, hvorfor aftalerne fra mødet ikke følges op*
- *En afsluttende rapport fra en ekstern samarbejdspartner er ikke journaliseret på sagen, hvilket trækker den videre sagsbehandling unødigt i langdrag*
- *En mundtligt indleveret ansøgning er ikke noteret i sagen, hvorfor ansøgningen ikke behandles*
- *Der føres ikke journal, selv om der sker væsentlige skridt i sagen. Da borgeren efterfølgende klager til Borgerrådgivningen, er det ikke muligt at redegøre for, hvilke sagsbehandlingsskridt der har ført til de aktiviteter, der klages over*
- *En ledende medarbejder overtager i en periode sagsbehandlingen i en sag, men noterer og journaliserer ikke afgørende sagsskridt og dokumenter i sagen, hvorfor det efterfølgende ikke er muligt at opklare, hvad der er sket i sagen*

Eksemplerne illustrerer, hvordan manglende notat i journalen om væsentlige sagsbehandlingsskridt kan både forhale og forplumre sagsbehandlingen på en måde, som forhindrer en kontinuerlig og smidig sagsbehandling samt muligheden for at kontrollere, hvilke sagsbehandlingsskridt der er foretaget.

4.6 Manglende sammenhæng og helhed

Det er lovbestemt, at kommunen skal arbejde sammenhængende og helhedsorienteret i sager, som behandles efter social- og beskæftigelseslovgivningen. I Høje-Taastrup Kommune er der siden 2015 arbejdet på at forbedre sammenhængen i indsatserne for borgere, som har sagsbehandlere i flere centre på samme tid.

Der har i 2020 været 32 sager i Borgerrådgivningen, som har omhandlet manglende sammenhæng og helhed i sagsbehandlingen. Det er 10 mere end i 2019, og det er derfor stadig interessant at kigge nærmere på sagerne.

Det er Borgerrådgivningens vurdering, at tidligere barrierer for at arbejde mere helhedsorienteret i komplekse sager i form af (især) manglende retningslinjer, er ved at blive nedbrudt. Det hænger formentlig sammen med, at det i 2019 blev besluttet, at indsatsen for at sikre mere sammenhængende borgerforløb skulle være en del af den almindelige drift fra 1. marts 2020. Der blev i den sammenhæng udviklet nogle arbejdsgange, som har gjort det lettere at finde ud af, hvem der har ansvar for hvad. Disse arbejdsgange involverer afdelingsledere i vurderingen af, om der skal iværksættes et sammenhængende borgerforløb, og dermed sikres det, at der er de nødvendige ressourcer til at koordinere sagsbehandlingen, når det skønnes relevant.

På baggrund af de 32 sager i år, som handler om manglende sammenhæng og helhed i sagsbehandlingen, er det Borgerrådgivningens vurdering, at den største barriere for en mere helhedsorienteret indsats er, at den enkelte sagsbehandler mangler blik for, om borgeren har aktive sager i andre centre.

4.6.1.1 Manglende sammenhæng og helhed – koordinering falder til jorden pga. ferie

En ung mand med varig funktionsnedsættelse har både en sag i SHC og i Jobcentret. I SHC er der en sagsbehandling i gang om socialpædagogisk støtte, mens manden er sygemeldt fra sin indsats i Jobcentret. Over tid er en række forløb i Jobcenterregi ophørt, fordi manden ikke møder frem, som han skal. Der er ingen koordinering mellem centrene. Borgerrådgivningen opfordrer til, at der koordineres mellem de to centre, og det fører til, at der aftales et møde på tværs, så den unge mand kan få en mere helhedsorienteret støtte. Mødet aflyses imidlertid på grund af sagsbehandlerens ferie, og der er ingen, der samler ideen op igen. Dermed bortfalder den sammenhængende indsats.

4.6.1.2 Manglende sammenhæng og helhed – koordinering mangler plan

En ung, hjemløs, misbrugende mand uden penge og uden arbejde, henvender sig i april, fordi han ikke kan finde vej ind til en sagsbehandler, der kan hjælpe ham. Borgerrådgivningen henviser til SHC, ydelser, og Jobcentret, og selv om der på Borgerrådgivningens forslag kommunikerer mellem SHC og Jobcenter, sker det kun kortvarigt. Det er uklart, hvilken vejledning manden får om mulighed for herberg, boligsocial anvisning og misbrugsbehandling, fordi der ikke føres journal om denne vejledning. Manden kan på grund af sin socialt belastede situation ikke selv forklare, hvad han er vejledt om. Ydelsessagsbehandleren registrerer en tendens til ludomani i mandens dokumentation for manglende selvforsørgelse, men denne information deles ikke med de øvrige sagsbehandlere. Jobcentret har en tæt kontakt til manden i en periode, men den glider ud, da manden tager ophold i en anden kommune, fordi han fortsat er uden tag over hovedet, da det bliver efterår og koldt udenfor. Dernæst skifter manden sagsbehandler i Jobcentret. Ved årets slutning er der ingen koordinering i sagen, selv om den fortsat ikke er løst.

4.6.1.3 Manglende sammenhæng og helhed – negativ indflydelse på afgørelser i sagen

En kvinde med et handicap har fået standset sin revalideringsplan, idet den ikke længere vurderes realistisk. Kvinden henvises til at søge kontanthjælp, og for at få hjælp hertil henvender hun sig til Borgerrådgivningen. Det viser sig, at kvinden har aktive sager i både SUOC, SHC og BAC. Der arrangeres derfor et møde, hvor alle sagsbehandlere deltager for at dele viden både om kvindens sager og om konsekvenserne af handicapet. Mødet fører til, at afgørelsen om standsning af revalidering trækkes tilbage, idet der ikke har været taget højde for muligheden for at forlænge revalideringsplanen, når den som følge af nedsat funktionsevne ikke kan gennemføres på den aftalte tid.

Eksemplerne illustrerer på hver sin måde, hvor sårbar den sammenhængende indsats fortsat er overfor sagsbehandlerskift og manglende opmærksomhed i forhold til, om en konkret borger har andre aktive sager i kommunen. Eksempel 4.6.1.3 viser et forløb, hvor hele sagen ”rettes op” på den fineste måde gennem et bredere blik på kvindens udfordringer og behov. Dermed illustrerer sagen også, hvor vigtigt det helhedsorienterede fokus kan være for den samlede kvalitet i sagsbehandlingen.

4.7 Manglende vejledning

Der er sket en stigning fra 29 sager i 2019 til 45 sager i 2020, hvor vejledningspligten enten ikke er overholdt eller, der er givet forkert vejledning. Formålet med vejledningspligten er at imødekomme borgernes informationsbehov, og vejledningen skal sikre, at borgeren ikke udsættes for et retstab på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser. Hvis reglerne er udviklede, eller sagen kan få særligt indgribende konsekvenser for borgeren, stilles der skærpede krav til vejledningen. Med andre ord skal vejledningen imødekomme borgerens informationsbehov. Vejledningspligten skærpes, hvis borgeren har særlige problemer så som ordblindhed eller et andet kommunikationsproblem. Den vejledning, kommunen giver,

skal være juridisk korrekt og i overensstemmelse med sandheden. Hvis myndigheden har givet forkert eller mangelfuld vejledning, bør den snarest af egen drift korrigere vejledningen.

4.7.1.1 Eksempler på sager om manglende vejledning

- *En borger i økonomisk nød vejledes ikke om alle sine muligheder for økonomisk hjælp. Først når borgeren selv spørger til muligheden efter de enkelte paragraffer, ydes vejledningen*
- *En borger, som får afslag på førtidspension, vejledes ikke om muligheden for at søge seniorpension, selv om borgeren kunne være i målgruppen herfor*
- *En udsat borger uden bolig vejledes ikke om sine muligheder for at hjælp til at løse situationen, og det undersøges ikke, om borgeren er i målgruppen for boligsocial anvisning*
- *En borger, som vurderes at have taget ophold i en anden kommune, får standset sin hjælp uden at blive vejledt om, hvordan hun skal forholde sig, hvis hun fortsat ønsker hjælp*
- *En borger, som får en mundtlig afgørelse i forbindelse med en samtale med sagsbehandleren, modtager ikke samtidig klagevejledning, selv om borgeren tilkendegiver uenighed i afgørelsen*
- *En borger, som ikke har adgang til en computer, vejledes ikke om muligheden for fritagelse fra elektronisk post*
- *En borger som har et barn i mistrivsel, vejledes ikke om, hvilke muligheder, der findes for hjælp og støtte i den situation*

Eksemplerne illustrerer forskellige sager, hvor borgerne henvender sig til Borgerrådgivningen for at få den vejledning, de burde have fået hos fagcentrenes sagsbehandlere. Afhængigt af omstændighederne og de spørgsmål, som borgeren stiller, skal sagsbehandlerne sikre gennem vejledningen, at borgeren får tilstrækkelig orientering om de relevante regler på området, hvordan borgeren lettest og mest effektivt kan opfylde de eventuelle krav, der er i lovgivningen, hvilken fremgangsmåde borgeren skal følge, og hvilke oplysninger der skal tilvejebringes af borgeren som led i sagsbehandlingen. Da dette tilsyneladende ikke altid sker, anbefales det, at sagsbehandlere med borgerkontakt modtager undervisning i vejledningspligten.

4.8 Overholdelse af databeskyttelsesreglerne

I Høje-Taastrup Kommune er der to datasikkerhedskoordinatorer og en DPO (databeskyttelsesrådgiver), som tilsammen har opgaven med at understøtte, at kommunens medarbejdere overholder reglerne om beskyttelse af personfølsomme oplysninger. Ind imellem modtager Borgerrådgivningen imidlertid henvendelser, hvor forvaltningsretten og databeskyttelsesreglerne krydser ind over hinanden på en måde, så de behandles i Borgerrådgivningen. Det kan være sager om fejl i notater, uvedkommende journalisering eller brud på datasikkerheden.

Da det er væsentligt for samarbejdet og tilliden til kommunens sagsbehandling, at den baserer sig på sagens faktisk oplysninger, bringes her nogle eksempler på disse henvendelser med henblik på at forbedre den fremtidige håndtering af sager, hvor borgeren gør indsigelse mod sagens oplysninger.¹

¹ Afsnittet er baseret på Datatilsynets vejledning om de registreredes rettigheder, juli 2018: [Registreredes rettigheder.pdf \(datatilsynet.dk\)](#)

4.8.1 Berigtigelse

Der har i årets løb været en håndfuld henvendelser fra borgere, som mener, at de oplysninger, kommunen lægger til grund for sagsbehandlingen, er behæftet med faktuelle fejl. I henhold til officialprincippet/undersøgelsesprincippet har kommunen ansvaret for at sagen er tilstrækkeligt oplyst til, at der kan træffes en korrekt afgørelse. Officialprincippet er en garantiforskrift, og hvis en sag er utilstrækkeligt oplyst – eller baseret på urigtige oplysninger - kan det betyde, at afgørelsen må tilsidesættes som ugyldig. Det kan også betyde, at sagen må genoptages, så de manglende undersøgelser kan blive foretaget.

Når en borger gør indsigelse mod en sags oplysninger, skal det derfor afklares og noteres, hvordan kommunen stiller sig til indsigelsen. Ifølge Datatilsynet, som er klageinstans i forhold til den registreredes (borgerens) rettigheder, opstår der typisk tre situationer: 1) Der er enighed imellem parterne om, at oplysningerne er urigtige, 2) der er uenighed om, hvorvidt oplysningerne er urigtige, eller 3) oplysningerne har karakter af en subjektiv eller faglig vurdering.

Ad 1) Når kommunen er enig med den registrerede i, at der behandles urigtige oplysninger på den registreredes sag, skal de berigtiges. Det kan f.eks. være i situationer, hvor faktuelle oplysninger som navn, alder, bopæl, indkomst osv. er blevet registreret forkert ved en fejl. Som myndighed må kommunen ikke bare ændre eller fjerne oplysninger, når de først er indgået i en sag. I stedet berigtiges de forkerte personoplysninger typisk ved at tilføje de korrekte oplysninger i sagen uden samtidig at fjerne de urigtige oplysninger. Tilføjelsen skal ske i så nær tilknytning til de urigtige personoplysninger som muligt, så det er nemt for fremtidige sagsbehandlere at se, at oplysningerne er blevet berigtiget. Dette kan f.eks. gøres ved at indsætte en henvisning til de urigtige oplysninger.

Borgerrådgivningen er i 2020 stødt på et par sager af den karakter:

4.8.1.1 Når sagsbehandleren er enig i faktuelle fejl, men afviser berigtigelse

En kvinde klager over, at der er flere oplysninger i hendes sag, som ikke er faktisk korrekte. Kvinden har været i dialog med den ansvarlige sagsbehandler om det, men sagsbehandleren tager ikke initiativ til at rette oplysningerne. Borgerrådgivningen henvender sig derfor på kvindens vegne til en ledende medarbejder og beder om, at man forholder sig til ønsket om at få oplysningerne rettet. Der foretages nu en berigtigelse, som lægges på sagen i tilknytning til det fejlbehæftede materiale.

4.8.1.2 Når sagsbehandleren er enig i faktuelle fejl og berigtiger

En mand er utilfreds med afslag på en ansøgning. Manden er ikke blevet partshørt i grundlaget for afgørelsen, og ved afslaget kan han konstatere, at der er mange urigtige oplysninger, som ligger til grund for afgørelsen. Manden mener, at afslaget skyldes de urigtige oplysninger. Der bliver udarbejdet et berigtigende notat, men i forbindelse med sagsbehandlerskift bortkommer notatet, og manden klager over, at de urigtige oplysninger fortsat fremgår af sagen. Manden mødes nu med den nye sagsbehandler og får rettet oplysningerne i sagen til, så de urigtige oplysninger ikke længere figurerer i det materiale, som fremover vil blive benyttet til at træffe afgørelse efter.

Eksemplerne illustrerer både manglende viden om pligten til at berigtige faktuelle fejl og den utryghed, det skaber hos borgerne, når der figurerer urigtige oplysninger i deres sager, som ikke berigtiges.

Ad 2) Når sagsbehandleren ikke er enig med borgeren i, at der er tale om urigtige oplysninger, er kommunen ikke forpligtet til at berigtige dem. Uenigheden kan f.eks. angå rigtigheden af nogle notater om, hvad der er blevet sagt på et møde, eller hvad der er sket under et besøg i hjemmet. På trods af uenigheden skal sagsbehandleren som dataansvarlig dog stadig sørge for, at de personoplysninger, der behandles, er fuldstændige og ajourførte. I sådanne tilfælde skal der laves en tilføjelse til de omstridte

oplysninger, hvoraf det fremgår, at borgeren ikke finder oplysningerne retvisende, og hvoraf det fremgår, hvad borgeren mener, er korrekt.

4.8.1.3 Når sagsbehandleren er uenig i, at oplysningerne er urigtige

En mand har modtaget en partshøring, hvor der ifølge manden er en række urigtige oplysninger både fra en tidligere kommune og fra sagsforløbet i HTK. Manden har tidligere uden held forsøgt at få oplysningerne rettet og er så utilfreds med, at det ikke sker, at han afviser at samarbejde med kommunen, idet han mener, at hele sagen baserer sig på forkert information. Borgerrådgivningen hjælper manden med at få sine indvendinger tilføjet sagen, og derefter kan der laves aftaler om det fremtidige samarbejde.

Eksemplet illustrerer manglende lydhørhed overfor borgerens indvendinger overfor sagens oplysninger og den medfølgende manglende tillid til samarbejdet med kommunen. Det er uklart for Borgerrådgivningen, hvorfor mandens indvendinger ikke blev skrevet ind i materialet, da han bad om det i første omgang, og det er nærliggende at antage, at sagsbehandleren var usikker på pligten til at gøre det.

Ad 3) Når uenigheden omhandler eksterne faglige eller subjektive vurderinger af en borger, er det ikke sjældent, at borgeren er uenig i indholdet. I disse situationer vil det være meget vanskeligt at fastslå, at oplysningerne om borgeren er urigtige, da de f.eks. kan bygge på en lægefaglig vurdering. Løsningen i disse situationer vil derfor normalt være at tilføje oplysninger om borgerens synspunkter på sagen.

4.8.1.4 Når det omhandler eksisterende faglige vurderinger

En kvinde har modtaget en indkaldelse til en partshøring i oplysninger fra en ekstern samarbejdspartner. Kvinden er helt uenig i oplysningerne, herunder at konkrete diagnoser er forkerte, og påståede livsbegivenheder aldrig har fundet sted. Kvinden har flere gange tilskrevet kommunen om sine indsigelser, og de forskellige mails journaliseres på sagen. Det fremgår dog kun, at det er henvendelser fra kvinden og ikke, at der er tale om indsigelser. Sagsbehandleren forholder sig i første omgang ikke til indsigelserne, men fortsætter det arbejde, som er sat i gang på baggrund af oplysningerne - dog med en bemærkning om, at kvinden er uenig. Efterfølgende noteres der et referat i sagen fra en samtale med kvinden, hvor hendes indsigelser konkretiseres. Selv om sagen efterfølgende henlægges, er kvinden så utryk ved, at de fejlbehæftede oplysninger figurerer i kommunen, at hun påtænker at klage til Datatilsynet over, at oplysningerne ikke slettes. Kvinden opfatter det som bagvaskelse.

Eksemplet illustrerer forsøg på at imødekomme indvendinger mod urigtige oplysninger, men det er ikke tilstrækkelig tydeligt hverken i dialogen eller i journalen, at indvendingerne er modtaget og, hvilken betydning de har for det videre arbejde.

I et enkelt tilfælde har Borgerrådgivningen modtaget en henvendelse fra en borger, som klager over, at sagsbehandleren ikke noterer det korrekte forløb i journalen.

4.8.1.5 Notat i sagen er usandt

En mand er indkaldt til telefonisk opfølgning i sin sag, men sagsbehandleren ringer ham ikke op på det oplyste tidspunkt. Det noteres i journalen, at manden er udeblevet, og han partshøres om årsagen til udeblivelsen med henblik på vurdering af, om der er grundlag for en sanktion. Mandens efterfølgende dialog med sagsbehandleren fører ikke til sanktion men heller ikke til en berigtigelse af forløbet. Borgerrådgivningen anmoder derfor om, at forløbet berigtiges i journalen, så det fremgår klart, at manden har levet op til sine forpligtelser. I første omgang fører denne anmodning til, at sagsbehandleren noterer en forklaring på sin egen ageren. Borgerrådgivningen beder igen om, at oplysningerne berigtiges, hvorefter afdelingslederen udarbejder et notat under overskriften "berigtigelse", hvor det gøres klart, at manden har levet op til sin rådighedsforpligtelse.

Eksemplet illustrerer en brug af journalen, som ikke lever op til pligten om kun at notere de faktiske oplysninger i sagen. I denne sag er der en bisidder involveret, som kan bekræfte mandens beskrivelse af forløbet, men i sager, hvor det er borgerens påstand mod myndighedens, kan borgeren komme til at stå meget svagt i lignende tilfælde. Sagen er så vidt vides enestående, men medtages for at gøre opmærksom på, at det altså *kan* forekomme, at sagsbehandleren ikke er opmærksom på, hvilken status og betydning journalnotater har.

4.8.2 Sletning

Ifølge artikel 17 i databeskyttelsesforordningen har man som borger ret til uden unødigt forsinkelse at få personoplysninger om sig selv slettet af den dataansvarlige myndighed (retten til at blive glemt). Som myndighed er kommunen underlagt både offentlighedslovens regler om notat- og journaliseringspligt og arkivlovens regler. Dermed er kommunen i almindelighed hverken berettiget eller forpligtet til at slette bestemte dokumenter, der indgår i en sag. Der er dog undtagelser, og en af disse endte hos Datatilsynet, som kritiserede kommunen for at være for længe om at slette irrelevante oplysninger i en sag:²

4.8.2.1 Kritik fra Datatilsynet - manglende sletning

I juli 2020 udtaler Datatilsynet alvorlig kritik af Høje-Taastrup Kommune i en sag, hvor der går næsten et år, før en patientjournal, som er sendt til kommunen ved en fejl, bliver slettet. Af Datatilsynets afgørelse fremgår, at borgeren retter henvendelse til kommunen om sletningen i maj 2018, og at kommunen videresender anmodningen til databehandleren to måneder senere uden resultat. I marts 2019 lægger Borgerrådgivningen pres på databehandleren, og 30. april 2019 foretages sletningen omsider. Datatilsynet vurderer, at Høje-Taastrup Kommunes dataansvarlige ikke har handlet i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningens artikel 5 om, at personoplysninger skal behandles lovligt, rimeligt og på en gennemsigtig måde, artikel 17, stk. 1 om den registreredes ret til sletning og den dataansvarliges pligt til at foretage den, hvis betingelserne er opfyldt, samt artikel 12 stk. 3 om, at sletningen skal foretages uden unødigt forsinkelse og senest en måned efter anmodningens modtagelse.

Eksemplet er medtaget for at understrege, at det *kan* forekomme, at kommunen skal slette oplysninger i en sag og, at også henvendelser fra borgerne om oplysninger, som ønskes slettet, skal behandles uden unødigt forsinkelse.

Alle sagsbehandlere, som håndterer følsomme personoplysninger, har i løbet af 2020 modtaget e-learning om reglerne. Der er ifølge kommunens datasikkerhedskoordinatorer udsendt ca. 3.500 mails med link til

² For sen sletning (datatilsynet.dk)

kurset, og ved årets slutning har 2.100 medarbejdere gennemført kurset. Det anbefales derfor, at sagsbehandlerne tilskyndes til at gennemføre kurset i GDPR og, at det suppleres med undervisning, hvor databeskyttelsesreglerne sættes i relation til de enkelte sagsområder, så det bliver helt konkret for sagsbehandlerne, hvordan den praktiske overholdelse af reglerne skal foregå.

Borgerhenvendelserne om databeskyttelse har desuden ført til, at Borgerrådgivningen i starten af 2021 har taget initiativ til en tættere kontakt med datasikkerhedskoordinatorerne, så disse henvendelser fremadrettet i højere grad vil blive behandlet af de medarbejdere, som har ekspertisen i denne type sager.

5 Borger- og Arbejdsmarkedscentret (BAC)

Langt de fleste af årets henvendelser omhandler borgernes oplevelser med sagsbehandlingen i BAC, som står for al sagsbehandling vedrørende kommunens beskæftigelsesindsatser, forsørgelsesydelse, borgerservice og folkeregisteret.

I BAC er det utilfredshed med afgørelserne, utilfredshed med sagsbehandleren og langsomme sagsbehandling, der fylder mest. Af de 350 BAC-sager, Borgerrådgivningen har behandlet, hører 222 af dem hjemme i Jobcentret, mens 113 kan henføres til Ydelsesservice. De sidste 15 sager omhandler sagsbehandlingen i Borgerservice.

I 2018 var der så stor en stigning i antallet af sager, som omhandlede sagsbehandlingen i Ydelsesservice, at afdelingen fik sit eget afsnit i beretningen. Det skyldtes ikke mindst, at samarbejdet mellem Borgerrådgivningen og Ydelsesservice var så dårligt, at sagerne ikke blev løst. Der er sidenhen blevet arbejdet på en genopretning af sagsbehandlingen i Ydelsesservice, og det har bl.a. medført, at samarbejdet mellem Ydelsesservice og Borgerrådgivningen også er blevet rettet op. Så selv om der fortsat sker en stigning i antallet af sager, som hører til i Ydelsesservice, er samarbejdet nu så smidigt, at de sædvanligvis løses hurtigt og effektivt til tilfredsstillelse for alle. Denne udvikling giver anledning til at tildele medarbejderne i Ydelsesservice særskilt ros for genopretning af det gode samarbejde. Det særlige afsnit om Ydelsesservice er der ikke længere basis for.

5.1 Utilfreds med afgørelsen

I 72 sager handler borgernes henvendelser om utilfredshed med afgørelser, der er truffet i BAC. Heraf stammer 41 sager fra Jobcentret og 30 fra Ydelsesservice.

Det er ikke Borgerrådgivningens opgave at vurdere, om de afgørelser, der træffes, er materielt korrekte – altså om borgerne får det, de har ret til. En uenighed herom skal afklares i Ankestyrelsen. I Borgerrådgivningen ses der primært på, om de lovbestemte sagsbehandlingsskridt og principperne om god forvaltningsskik er overholdt i forbindelse med, at der træffes afgørelser. Et af de sagsbehandlingsskridt, Borgerrådgivningen holder øje med, er, om der foretages behørig inddragelse af borgeren gennem partshøring.

Partshøring er en såkaldt ”garantiforskrift”, som sker lige inden, der træffes en afgørelse, som er til ugunst for borgeren. Reglerne er udtryk for et generelt princip om dialog mellem myndighed og borger både i forbindelse med afgørelser og som led i den løbende opfølgning. Formålet med bestemmelsen er, at borgeren skal have mulighed for at kontrollere og kommentere de oplysninger, som kommunen har tænkt sig at lægge vægt på i afgørelsen.

I 2017 førte dialogen mellem Jobcentret og Borgerrådgivningen til en ændring i Jobcentrets arbejdsgange, som indebærer, at der altid i forbindelse med raskmelding af borgere, som modtager sygedagpenge, gives borgeren en partshøringsfrist på syv hverdage og, at der altid sendes en skriftlig afgørelse om raskmelding og klagevejledning til borgeren. I en konkret sag fra 2020 blev denne arbejdsgang tilsidesat:

5.1.1.1 Utilfreds med afgørelsen – manglende partshøring og klagevejledning

En sygemeldt kvinde får standset udbetalingen af sygedagpenge efter en samtale med sin sagsbehandler, hvor hun får afgørelsen meddelt mundtligt. Kvinden er ikke partshørt forud for samtalen/afgørelsen og vejledes ikke om sine klagemuligheder. Kvinden henvender sig til Borgerrådgivningen for at få hjælp til at blive hørt. Borgerrådgivningen hjælper kvinden med at klage både over afgørelsen, som hun er uenig i, og over den manglende partshøring og klagevejledning. Jobcentret sender sagen direkte i Ankestyrelsen uden genvurdering, idet det er Jobcentrets opfattelse, at klagefristen er overskredet. Jobcentret er dertil uenig i, at partshøringen har været mangelfuld, idet den ifølge Jobcentret er foretaget ved samtalen om raskmelding. Ankestyrelsen kritiserer efterfølgende kommunen for ikke at have partshørt kvinden forud for afgørelsen og for ikke at have ydet tilstrækkelig klagevejledning. Ankestyrelsen behandler sagen, fordi den manglende klagevejledning medfører, at der ikke er en klagefrist. Den fejlbehæftede sagsbehandling får dog i denne konkrete sag ikke indflydelse på afgørelsen, som stadfæstes.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor borgeren ikke føler sig tilstrækkeligt hørt og vejledt. I denne sag valgte Jobcentret, at Ankestyrelsen skulle afgøre, om kommunen havde handlet korrekt i sagen frem for selv at tage stilling hertil. I værste fald kan manglende partshøring føre til, at en afgørelse må tilsidesættes som ugyldig, så sædvanligvis afklares dette inden, en sag sendes til Ankestyrelsen. I denne sag fandt Ankestyrelsen, at sagsbehandlingsfejlene ikke havde betydning for det endelige resultat. Borgerrådgivningen er ikke bekendt med, at arbejdsgangene i forbindelse med raskmelding er ændret, så den fejlbehæftede sagsbehandling i denne sag bør give anledning til at genopfriske sagsgangene i denne type sager overfor sagsbehandlerne.

I en anden sag bliver der truffet afgørelse om at standse al sagsbehandling uden forudgående partshøring og uden fastlæggelse af, hvilke faktiske omstændigheder, der ligger til grund for afgørelsen:

5.1.1.2 Utilfreds med afgørelse – manglende partshøring

En kvinde modtager brev fra Jobcentret om, at hendes forløb afsluttes, idet "Jobcentret sidder inde med oplysninger om", at kvinden opholder sig i en anden kommune. Kvinden har ligeledes modtaget brev fra Ydelsesservice om, at hendes udbetaling af kontanthjælp standses. Der henvises i denne afgørelse til oplysningerne fra Jobcentret om, at kvinden ikke længere opholder sig i kommunen. Kvinden er ikke partshørt forud for afgørelserne, og der er ingen klagevejledning i brevet fra Jobcentret. Kvindens henvendelse til Borgerrådgivningen medfører, at sagsbehandleren i Jobcentret sender et partshøringsbrev med meget kort frist til at komme med bemærkninger. Borgerrådgivningen gør sagsbehandleren opmærksom på formålet med partshøring og påtaler, at fristen er meget kort. Herefter får kvinden forlænget fristen til en uge. Forløbet omkring partshøring får dernæst sagsbehandleren i Jobcentret til at annullere afgørelsen, idet hun bliver opmærksom på, at det slet ikke er hende, der skal sagsbehandle mistanke om manglende ophold i kommunen. Sagen overgår herefter til Kontrolgruppen og Ydelsesservice (eksemplet fortsætter i 5.1.1.3).

Eksemplet illustrerer en sag, hvor de faktiske oplysninger ikke tilvejebringes før, der træffes afgørelse om, at kvinden ikke længere kan få hjælp fra kommunen. Jobcentret fremlægger ikke karakteren af sine oplysninger for kvinden, og Ydelsesservice følger Jobcentrets linje uden at undersøge, hvad sagen nærmere er baseret på. Der mangler partshøring, hvor oplysningerne kunne have været undersøgt, og der gives ikke klagevejledning.

Også da sagen overgår til Kontrolgruppen og Ydelsesservice opstår der problemer:

5.1.1.3 Utilfreds med afgørelse – manglende vejledning

Kontrolgruppen undersøger kvindens elektroniske spor (kontoudskrifter) og konstaterer, at der ikke er megen aktivitet indenfor kommunens grænser. Da Ydelsesservice ligeledes er i gang med at undersøge sagen, henlægges den i kontrolgruppen. Ydelsessagsbehandleren træffer herefter afgørelse om standsning af udbetalingen af ydelser, idet kvinden vurderes ikke at opholde sig i kommunen. Der ydes klagevejledning, men vejledes ikke i øvrigt om, hvordan kvinden skal forholde sig. Borgerrådgivningen gør opmærksom på, at kommunen ikke kan standse udbetalingen af hjælp med henvisning til, at borgeren ikke længere har ophold i kommunen, uden først at sikre sig at borgeren har en ny opholdskommune. Kvinden vejledes af Borgerrådgivningen om at søge kontanthjælp i den kommune, hun påstås at opholde sig i, men denne kommune meddeler kvinden afslag, idet hun er folkeregistreret i HTK. Derefter genoptages udbetalingen af ydelser i HTK.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor en indledende fejl i sagsbehandlingen fører til, at resten af sagsbehandlingen bliver fejlbehæftet til ugunst for borgeren. En kommune kan ikke, på mistanke om manglende ophold der, standse udbetalingen af kontanthjælp, før en ny opholdskommune har overtaget forpligtelsen. Det hænger sammen med, at kontanthjælp er det underste sikkerhedsnet. Kvinden burde således have været vejledt af Ydelsessagsbehandleren om, at hun skulle henvende sig i den kommune, man mente, at hun opholdt sig i, og ansøge om kontanthjælp der, *inden* hjælpen blev standset i HTK.

5.2 Langsommelig sagsbehandling

I 2020 har der været 37 sager om langsommelig sagsbehandling, 22 sager om manglende svar og 10 sager om overskridelse af sagsbehandlingsfristerne, altså i alt 69 sager vedrørende sagsbehandling i BAC, som er trukket unødigt i langdrag. Det er 31 færre end i 2019, hvor tallet var 100. 48 ud af de 69 sager stammer fra Jobcentret, mens 17 sager stammer fra Ydelsesservice.

Kommunen har ifølge retssikkerhedslovens § 3 pligt til at behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp, og i så fald hvilken. Det er efter denne bestemmelse, der fastsættes sagsbehandlingsfrister. Det er dog op til en konkret vurdering, om sagen trækkes "unødigt" ud, eller om det er sagens karakter, der gør, at det tager lang tid at afklare, hvad der skal ske. Nedenstående eksempler har efter både borgernes og Borgerrådgivningens vurdering trukket unødigt i langdrag:

5.2.1.1 Langsommelig sagsbehandling – væsentlige oplysninger bliver ikke sagsbehandlet

En kvinde henvender sig i februar 2020 efter at have været under udredning gennem Jobcentret i mange år. Kvinden ønsker førtidspension. Hun medbringer en 15 måneder gammel socialmedicinsk erklæring, som Jobcentret har indhentet. Den beskriver kvindens funktionsniveau som betydeligt nedsat som følge af kroniske, stationære lidelser. Det vurderes i erklæringen, at der ikke er nogen udviklingsmuligheder. Ingen har forholdt sig til erklæringen, selv om kvinden har gjort sagsbehandleren opmærksom på den. I stedet er kvinden sendt i aktivt tilbud. Borgerrådgivningen kontakter Jobcentret, som beklager, at der ikke er taget stilling til erklæringen. Herefter forberedes sagen til rehabiliteringsteamet, hvor den behandles primo december 2020. Kvinden overgår til førtidspension pr. 1.1.2021.

5.2.1.2 Langsommelig sagsbehandling – manglende forelæggelse for rehabiliteringsteamet 1

En sygemeldt kvinde henvender sig i oktober 2020 efter at have været i afklaringsforløb hos den samme arbejdsgiver siden juni 2018. Hendes arbejdsevne er fuldt afklaret, og kvinden undrer sig derfor over, at hendes sag ikke forelægges rehabiliteringsteamet. Jobcentret har ikke nogen forklaring på, hvorfor sagen ikke gøres færdig, og der tages skridt til at udfylde de nødvendige papirer. Nu forlænges sagsbehandlingen imidlertid af, at de tidligere indhentede lægelige oplysninger er blevet så gamle, at sagsbehandleren frygter, at det vil kunne føre til, at rehabiliteringsteamet afviser sagen. Derfor afventer en forelæggelse indhentning af opdaterede lægelige oplysninger. Sagen forelægges rehabiliteringsteamet 22.12.2020, og kvinden overgår til fleksjob fra 1.1.2021.

5.2.1.3 Langsommelig sagsbehandling – manglende forelæggelse for rehabiliteringsteamet 2

En kvinde, som har været sygemeldt siden marts 2019, henvender sig i august 2020, fordi hun har fået oplyst, at hun (igen) skal have ny sagsbehandler. Kvinden frygter, at det vil trække sagsbehandlingen yderligere i langdrag, da det er hendes erfaring, at sagsbehandlerskift betyder, at der nærmest startes forfra. Sagen er under forberedelse til at blive forelagt rehabiliteringsteamet. Den nye sagsbehandler oplyser, at sagen er klar til kvalitetssikring og, at hun forventer at kunne få den forelagt teamet indenfor en-to måneder. Imidlertid afvises sagen i kvalitetssikringen, hvor sagsbehandleren bliver bedt om at fremfinde forskellige dokumenter i sagen, som skal tilføjes sagsfremstillingen. En måned senere oplyser sagsbehandleren, at sagen igen lægges til kvalitetssikring. Denne gang afvises den, idet der mangler lægelige oplysninger, som skal indhentes. Yderligere to måneder senere afventes fortsat lægelige oplysninger. Borgerrådgivningen opfordrer til, at oplysningerne indhentes hos kvinden, som derefter indleverer dem. Dernæst gøres sagen færdig og forelægges rehabiliteringsteamet medio december 2020. Ved indgangen til 2021 er der endnu ikke truffet en afgørelse.

5.2.1.4 Langsommelig sagsbehandling – manglende forelæggelse for rehabiliteringsteamet 3

En mand, som har været sygemeldt siden november 2017, henvender sig primo oktober 2020, fordi han ikke kan forstå, at hans sag ikke forelægges rehabiliteringsteamet. Det fremgår af journalen, at manden var færdigafklaret i november 2019. Jobcentret har ikke nogen faglig forklaring på, hvorfor sagen trækker i langdrag. Sagen opprioriteres og lægges til kvalitetssikring 9. oktober med forventning om, at den vil blive forelagt rehabiliteringsteamet ultimo november. Imidlertid sendes den primo november tilbage fra kvalitetssikring med besked om, at der skal indhentes nye lægelige oplysninger, idet mandens diagnoser i mellemtiden har ændret sig. Sagen er endnu ikke forelagt rehabiliteringsteamet ved udgangen af 2020.

Eksemplerne illustrerer sager, som uden faglige forklaringer trækkes unødigt i langdrag. Da der i alle disse sager er tale om, at borgerne overgår til andre ydelser, lider disse borgere alvorlige retstab, når sagerne ikke færdigbehandles. Det bør i denne type sager overvejes at tilbagedatere bevillingerne til det tidspunkt, hvor sagerne burde have været afgjort i henhold til de oplyste sagsbehandlingsfrister.

I dialogen med BAC er Borgerrådgivningen informeret om, at der i årets løb pga. Covid-19 har været indført restriktioner ift. at konsultere egen læge, som har medført, at en obligatorisk lægeerklæring (LÆ 265), som skal udfyldes forud for, at sagen kan forelægges rehabiliteringsteamet, ikke har kunnet indhentes. Dette kan have været en medvirkende årsag til forsinkelserne i sagsbehandlingen. I så fald burde Jobcentret have oplyst både borgerne og Borgerrådgivningen om det.

5.3 Utilfreds med sagsbehandleren

I 48 sager i BAC er borgeren utilfreds med sagsbehandleren. Sagerne fordeler sig med 26 i Jobcentret og 21 i Ydelsesservice.

5.3.1.1 Utilfreds med sagsbehandleren – ubehagelig tone

En sygemeldt kvinde oplever sin sagsbehandler som nærmest aggressiv ved opfølgningssamtalerne, idet han både afbryder hende og hæver stemmen overfor hende. Hun oplever det som at få skæld ud, og føler sig ikke tryk ved dialogen. Kvinden klager til Jobcentret og får at vide, at lederen er uforstående overfor klagen, da sagsbehandleren opfattes som meget dygtig. Kvinden får dog en anden sagsbehandler, som hun har en bedre dialog med.

5.3.1.2 Utilfreds med sagsbehandleren – har ikke sat sig ind i sagen

En kvinde har haft et længere forløb i Jobcentret, hvor hun er blevet udredt i forhold til sit helbred og muligheden for at vende tilbage til arbejdsmarkedet. Kvinden har et handicap, som giver hende forskellige indgribende udfordringer i dagligdagen. Kvinden skifter sagsbehandler, idet hun overgår fra en ydelse til en anden, og den nye sagsbehandler spørger gentagende gange kvinden om, hvad hun fejler. Kvinden undrer sig over dette, da hun ikke er syg, men har et handicap, og Jobcentret gennem et længere sagsforløb har alle oplysningerne om hendes helbred. At sagsbehandleren tilsyneladende ikke har sat sig ind i sagen, gør kvinden nervøs og usikker på, hvad sagsbehandleren "er ude på".

5.3.1.3 Utilfreds med sagsbehandleren – optræder nedladende

En mand undrer sig over sin udbetaling, som han mener er forkert. Han kontakter sagsbehandleren, som afviser at undersøge sagen og fortæller manden, at alt er, som det skal være. Manden oplever at blive talt til, som om han er et 10-årigt barn. Da Borgerrådgivningen undersøger sagen, viser det sig, at manden har ret i, at der var fejl i udbetalingen.

5.3.1.4 Utilfreds med sagsbehandleren – overoplyser sagen som trækker i langdrag

En mand oplever, at sagsbehandlingen trækker ud, fordi sagsbehandleren igen og igen kommer i tanker om nye oplysninger, han skal indlevere, før det kan afgøres, om han er berettiget til en ydelse. Manden sender efter bedste evne de oplysninger, der udbedes, men sagsbehandleren er ikke tilfreds med det fremsendte. Og fordi sagen trækker ud, forældes de først indsendte oplysninger, og så skal der indsendes nye. Der ender med at gå tre en halv måned, før sagen løses af en anden sagsbehandler, som vurderer manden berettiget til ydelsen, som han dernæst får med tilbagevirkende kraft fra ansøgningstidspunktet.

Eksemplerne illustrerer sagsforløb, hvor sagsbehandlerens adfærd påvirker samarbejdet og oplevelsen af at få en retfærdig sagsbehandling negativt. Alle sager finder en løsning i et samarbejde mellem Borgerrådgivningen og de respektive afdelinger.

5.4 Utilfreds med mødet med rehabiliteringsteamet.

I 2019 var der så mange borgere, som henvendte sig til Borgerrådgivningen, fordi de følte sig dårligt behandlet i forbindelse med, at deres sag blev forelagt for rehabiliteringsteamet, at det gav anledning til en anbefaling om at tage mødernes afvikling op til drøftelse og revision. I 2020 har der været knapt så mange

henvendelser om negative oplevelser i mødet med rehabiliteringsteamet. Til gengæld har behandlingen af sagerne – herunder konkrete klager over mødeledelsen – været meget længe undervejs.

Den langtrukne sagsbehandling, både i forhold til selve sagen og i forhold til klagen over mødets afvikling, har negative konsekvenser i form af, at sagens substans fortaber sig, sagens oplysninger forældes (som det beskrives i afsnittet om langsommelig sagsbehandling) og sagen når at skifte sagsbehandler - sommetider flere gange.

5.4.1.1 Utilfreds med mødeleder – manglende behandling af klage og manglende indsats

En kvinde henvender sig i januar 2020 efter, at hun har været til møde med rehabiliteringsteamet i december 2019. Kvinden klager over mødets afvikling, hvor hun har følt sig presset af mødelederen i forhold til enten at fortsætte det igangværende ressourceforløb eller overgå til kontanthjælp. Kvinden mener ikke, at hun kan nogen af delene på grund af sit helbred, og hun mener ikke, at helbredsoplysningerne tages alvorligt. Kvinden klager bl.a. over, at mødelederen siger til hende, at det er jobcentret, der vurderer, om hun er syg. Ved udgangen af 2020 er kvindens klage endnu ikke behandlet i Jobcentret. For ikke at risikere at blive henvist til kontanthjælp, accepterer kvinden afgørelsen om at fortsætte i ressourceforløbet, men selv om der har været aftalt flere aktiviteter, er de ikke iværksat af Jobcentret. Kvinden har desuden skiftet sagsbehandler tre gange undervejs. Hun føler sig fortsat helt ude af stand til at fungere i en arbejdsmarkeds rettet sammenhæng.

5.4.1.2 Utilfreds med mødeleder – dårlig forberedelse og langtrukket efterspil

En kvinde henvender sig i marts 2020 efter, at hun har været i hhv. jobafklaring og ressourceforløb siden 2015. Hun har været til møde med rehabiliteringsteamet i januar 2020, og kvinden klager over mødelederen. Det seneste ressourceforløb havde alene til formål at gennemføre et forløb, som skulle bistå rehabiliteringsteamet med sundhedsfaglig rådgivning ift. kvindens muligheder på arbejdsmarkedet. Af den sundhedsfaglige rådgivning fremgår, at funktionsniveauet er væsentligt og varigt nedsat, at behandlingsmulighederne er udtømte, at der ikke kan peges på udviklingsmuligheder og, at der ikke kan peges på beskæftigelsesrettede tiltag. Disse oplysninger indgår imidlertid ikke i drøftelsen på mødet, som dertil afsluttes brat ved, at kvinden forlader lokalet i affekt. Det viser sig, at rehabiliteringsteamet ikke er tilfredse med kvaliteten af den sundhedsfaglige rådgivning. Dette erkendes imidlertid tilsyneladende først i forbindelse med mødets afvikling. De efterfølgende bestræbelser på at få en ny og mere tilfredsstillende sundhedsfaglig rådgivning er ikke afsluttet ved årets udgang.

Eksemplerne illustrerer forløb, som er yderst belastende for borgerne. I begge tilfælde insisterer rehabiliteringsteamet på, at der skal arbejdes videre med en indsats rettet mod arbejdsmarkedet, men indsatsen iværksættes ikke. I sager, hvor der er så stor uenighed mellem kommunen og borgeren om mulighederne for udvikling i retning af arbejdsmarkedet, er det særlig uheldigt, at kommunen ikke følger både indstilling og afgørelse op med forløb, som understøtter vurderingen af, at der kan ske en positiv udvikling.

Borgerrådgivningen er oplyst om, at der i løbet af 2020 er arbejdet med både formen og bemandingen på rehabiliteringsmøderne, ligesom der planlægges løbende undervisning i, hvordan denne del af kommunens arbejde kan styrkes og forbedres. Disse udviklingsaktiviteter vil efter det oplyste fortsætte ind i 2021, og både på denne baggrund og som følge af faldet i sager om utilfredshed med mødet med rehabiliteringsteamet, afgives der ikke anbefalinger om dette.

Der er desuden i skrivende stund nye bestemmelser om ressourceforløb i høring, som – hvis de vedtages – forventes generelt at forbedre borgernes tilfredshed med hele denne del af sagsbehandlingen.

5.5 Borgere uden ydelse

Der har i årets løb været flere borgere, som har henvendt sig til Borgerrådgivningen, fordi de har oplevet, at det forhold, at de er selvforsørgende, har gjort det vanskeligt at "blive lukket ind" i Jobcentret. Denne problemstilling er genkendelig fra tidligere år, og derfor får den et par ord med på vejen i år.

Der er typisk tale om borgere, som har en grad af nedsat arbejdsevne, og som ønsker Jobcentrets hjælp til at blive afklaret ift., hvor meget de kan arbejde. De har måske en ægtefælle, som forsørger dem, eller de lever af en erstatning, delpension eller formue, som overstiger grænserne for at kunne modtage kontanthjælp. Disse borgere oplever ved henvendelse til Jobcentret, at det er vanskeligt for sagsbehandlerne at placere dem i de vante kategorier.

På grund af helbredsmæssige udfordringer har det stor betydning for disse borgere, at de ikke presses ud i praktikker eller lignende, som risikerer at forværre deres lidelser. Der er altså behov for at indhente lægelige oplysninger som belyser deres skånebehov *forud* for iværksættelse af eksempelvis afklarende virksomhedspraktikker. Eftersom borgerne har en formel ret til at få vejledning og støtte fra Jobcentret til de mange muligheder, der findes for at afklare, genoptræne mm., selv om de ikke modtager forsørgelsesydelse, skal der hermed opfordres til, at der sikres en smidigere adgang til Jobcentret for borgere, som er selvforsørgende.

6 Børne- og Ungerådgivningscentret (BURC)

Borgerrådgivningen har i 2020 modtaget 62 henvendelser, som har resulteret i 167 sager vedrørende sagsbehandlingen i BURC. Det er en stigning på 7 henvendelser og 38 sager i forhold til 2019. 148 af sagerne kan henføres til Familieafdelingen, 17 til psykologerne og to til Familiesporet.

Det er især manglende fremdrift i sagsbehandlingen i form af langsommelighed (20), manglende svar (19), og overskridelse af sagsbehandlingsfristerne (12), som har tiltrukket sig opmærksomhed i 2020. Dernæst er det utilfredshed med sagsbehandleren (24) og utilfredshed med afgørelserne (21), som har fyldt i årets løb.

Mange af årets henvendelser til Borgerrådgivningen om sagsbehandlingen i BURC har omhandlet sager om børn med nedsat funktionsevne. Forældrene oplever, at sagsbehandlingen er langtrukket og, at dialogen med sagsbehandleren er træg. Når der træffes afgørelser, er forældrene ofte uenige i dem.

I Borgerrådgivningens løbende dialog med BURC er der blevet informeret om, at der bl.a. på grund af ekstraordinært mange tilflytninger til kommunen har været et kraftigt stigende antal henvendelser om børn, som har brug for særlige indsatser i skoleregion. Det har sat PPR under stort arbejdspress, og da der hos disse børn ofte knytter sig ansøgninger om ydelser efter serviceloven, har presset også kunnet mærkes i Familieafdelingen. Samtidig har man mærket en effekt af, at der i årets løb har været en offentlig debat med kritik af sagsbehandlingen på dette område, som har ført til en usædvanlig hård tone fra forældre til børn med funktionsnedsættelser.

Der synes altså grundlag for at bemærke, at BURC har været under ekstraordinært pres i årets løb. Det ændrer dog ikke på retten til at få sager om indsatser for børn og familier behandlet professionelt, korrekt og uden unødigt forsinkelse. Og det er ikke altid tilfældet.

6.1 Langsommelig sagsbehandling

I 2020 var der 26 sager vedrørende langsommelig sagsbehandling i BURC. Det er en fordobling i forhold til 2019. Lægges sagerne om langsommelighed sammen med sager om manglende svar (19) og sager om overskridelse af sagsbehandlingsfristerne (12), er der samlet set 57 sager, hvor borgerne oplever træghed i sagsbehandlingen. Det svarer til godt en tredjedel af alle sager vedrørende BURC.

6.1.1.1 Langsommelig sagsbehandling – manglende svar

En mor, som er bevilget tabt arbejdsfortjeneste og løbende merudgifter, oplever, at sagsbehandlingen om fornyet vurdering er gået i stå. Moren har for flere måneder siden skrevet til sagsbehandleren, som ikke svarer. Moren har også forsøgt at ringe til Familieafdelingen, men telefonsvareren oplyser, at alle medarbejdere er sendt hjem på grund af Covid-19. Det viser sig, at sagen er "druknet i bunkerne" hos sagsbehandleren, og ved morens henvendelse til Borgerrådgivningen, genoptages den uden yderligere forsinkelse. Telefonsvareren, som fejlagtigt giver besked om, at alle medarbejdere er sendt hjem, hører til et telefonnummer, som skulle have været nedlagt, men ved en fejl ikke er blevet det. Telefonnummeret bliver nu nedlagt.

6.1.1.2 Langsommelig sagsbehandling – overskridelse af sagsbehandlingsfrister

Forældrene til et barn med nedsat funktionsniveau søger om både tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter i samme henvendelse. Ansøgningen om tabt arbejdsfortjeneste behandles i et langstrakt forløb, og da afgørelsen herom træffes, rykker forældrene for svar på ansøgningen om merudgifter. Den har sagsbehandleren, som er skiftet undervejs, ikke været opmærksom på. Da familien rykker for svar, sagsbehandles den. Der er i mellemtiden gået 32 uger. Sagsbehandlingsfristen for ansøgning om merudgifter er 12 uger.

6.1.1.3 Langsommeligt samarbejde mellem Familieafdelingen og PPR

En mor til et barn med nedsat funktionsniveau henvender sig til BURC i juli måned med ansøgning om at få en – i hendes øjne - utilstrækkelig støtte til både barnet og hende selv ændret, inden skolen starter igen. I slutningen af august henvender hun sig til Borgerrådgivningen, fordi indsatsen for at finde en løsning mangler både koordinering, fremdrift og en plan. Der er mange misforståelser i sagen ift., hvad der er søgt om, hvad der kan lade sig gøre, hvad den igangværende støtte er beregnet på og, hvem der har ansvar for hvad. Undervejs skifter sagen sagsbehandler, og da journalføringen har været mangelfuld, er det ikke noteret, hvad moren har ansøgt om og hvornår. Den nye sagsbehandler opprioriterer dog sagen, så den formelle sagsbehandlingsfrist ikke skal trække sagen yderligere i langdrag. Fra PPR oplyses det, at sagen følger det interne "årshjul", som medfører, at processen med at finde den rette specialskole indledes i december med forventet visitation i marts/april og start på ny skole ved nyt skoleår. Denne arbejdsgang og det manglende samspil mellem PPR og Familieafdelingen betyder, at barnet er uden et dækkende skoletilbud i et helt skoleår samtidig med, at moren ikke får den nødvendige støtte til både at kunne passe sine daglige forpligtelser og tage sig af barnet.

Eksemplerne illustrerer sager, hvor en kombination af langsommelig sagsbehandling og sagsbehandlerskift trækker sagsbehandlingen urimeligt i langdrag. Tendensen bliver forstærket, når der skal koordineres mellem Familieafdelingen og PPR, som for begge afdelingers vedkommende synes at løbe overordentligt stærkt for at nå det hele til tiden. Denne travlhed vanskeliggør muligheden for at finde tid til at drøfte de konkrete sager internt. Det øger uden tvivl belastningen på forældre til børn med funktionsnedsættelser eller i mistrivsel, at de ikke får svar på ansøgninger, som omhandler tiltag, der skal støtte barnet og dermed også familien i at fungere bedre.

6.2 Utilfreds med sagsbehandleren

Der er 24 sager i 2020, som handler om utilfredshed med sagsbehandleren i BURC. Når borgerne henvender sig, fordi de er utilfredse med deres sagsbehandler i BURC, er utilfredsheden altid rettet mod sagsbehandleren i Familieafdelingen. Der er en del sager, hvor utilfredsheden også omfatter indsatsen hos

PPR, men hos borgerne opfattes det som, at det er familiesagsbehandleren, som har ansvaret for, at der træffes de nødvendige afgørelser og koordineres mellem Familieafdelingen, PPR og sommetider også ISC.

I Borgerrådgivningens dialog med BURC er det oplyst, at der er en løbende intern dialog mellem PPR og Familieafdelingen om de konkrete sager, men det tydeliggøres ikke overfor forældrene. De har i stedet opfattelsen af, at ansvaret for de forskellige dele af sagsbehandlingen skubbes frem og tilbage mellem de to afdelinger.

Utilfredshed med sagsbehandleren er ikke altid udtryk for, at sagsbehandleren har gjort sig "fortjent" til utilfredsheden. I sagens natur har Familieafdelingen sommetider til opgave at formulere sig omkring forhold, som borgerne ikke ønsker kommunens indblanding i, ligesom der også må træffes afgørelser – eksempelvis om afslag på bevilling af støtte eller om intensiveret indsats eller anbringelse - som forældrene er uenige i, hvilket kan udmønte sig i en klage over sagsbehandleren. Ligeledes kan oplevelsen af ikke at blive hørt og inddraget i sagsbehandlingen give anledning til en klage over sagsbehandleren.

6.2.1.1 Utilfreds med sagsbehandleren – manglende dialog og handling

En far henvender sig for tredje gang, fordi han er utilfreds med familiens sagsbehandler. Faren har henvendt sig to gange i 2019, idet han oplevede, at sagsbehandleren ikke overholdt de aftaler, der blev lavet om, hvad der skulle ske i sagen. Denne gang beskriver faren, at sagsbehandleren slet ikke svarer på mails og telefonbeskeder og, når det endelig lykkes at få kontakt, så virker sagsbehandleren uinteresseret i sagen. Faren beder om hjælp til at få en anden sagsbehandler.

Eksemplet illustrerer sager, hvor utilfredsheden med sagsbehandleren er tilbagevendende. Det lykkes i denne type sager som regel at rette op på samarbejdet for en periode, men sommetider er der ingen vej udenom et sagsbehandlerskifte, fordi det slider for hårdt på samarbejdet, at der ikke er den nødvendige dialog. Borgerrådgivningen blander sig ikke i, om der bør skiftes sagsbehandler, men videresender gerne anmodningen herom til den relevante leder.

6.2.1.2 Utilfreds med sagsbehandleren – virker fortravlet så alt bliver brandslukning

En far henvender sig i forbindelse med, at der skal ske en ændring i det tilbud, barnet er i. Faren er frustreret, fordi der ikke har været givet et rimeligt varsel om ændringerne, og der er mange løse ender i sagen. Sagsbehandleren har ifølge faren tendens til at love en masse, som ikke bliver til noget og fremtræder fortravlet og svær at få fat på. Dermed oplever faren, at løsninger og afgørelser hele tiden bliver til brandslukning, hvilket passer dårligt til de funktionsnedsættelser, barnet har, som kræver planlægning og forudsigelighed. Det akutte præg gør det også vanskeligt for forældrene at tilpasse deres øvrige forpligtelser til pludselige ændringer vedrørende barnet.

Eksemplet illustrerer en frustration, som handler om, at sagsbehandlerens travlhed går ud over muligheden for at handle – herunder at tilrettelægge sagsbehandlingen hensigtsmæssigt. Det er af stor betydning for familier, hvor der er børn med funktionsnedsættelser, at sagsbehandlingen følger en plan, som sikrer, at der ikke sker for mange ændringer med for kort varsel. Denne type klager kan muligvis minimeres ved, at der er større opmærksomhed i Familieafdelingen på at udarbejde og opdatere handleplaner i sagerne.

6.3 Utilfreds med afgørelsen

Der er 25 sager i BURC i 2020, som handler om, at borgerne er utilfredse med de afgørelser, der er truffet. Det er en stigning på 9 sager i forhold til 2019. Det er som tidligere nævnt ikke Borgerrådgivningens opgave at vurdere, om en afgørelse er lovmedholdelig, den opgave ligger i Ankestyrelsen. Men Borgerrådgivningen hjælper gerne med at understøtte dialogen med sagsbehandleren på vej mod en afgørelse, indgive partsbemærkninger i forbindelse med påtænkte afgørelser eller formulere en klage over en afgørelse. Det kan både føre til, at en (påtænkt) afgørelse ændres, det kan skærpe afgørelsernes fokus på begrundelse og

hjemmel og dermed forbedre afgørelsen, og det understøtter altid borgerens mulighed for at få afgørelsen prøvet hos Ankestyrelsen.

6.3.1.1 Utilfreds med afgørelsen – dårlig dialog, overskridelse af sagsbehandlingsfristen

En kvinde med skæve arbejdstider, som har en søn med forskellige indgribende diagnoser, søger i juni 2020 om afløsning/aflastning, når hun ikke kan være hjemme og hjælpe sønnen med både at passe på sig selv og passe sin skole. Kvinden henvender sig til Borgerrådgivningen, fordi kommunikationen med sagsbehandleren er præget af misforståelser, så hun bl.a. bevilges et tilbud, som ikke på nogen måde er relevant i forhold til ansøgningen. Borgerrådgivningen går ind i dialogen, og i oktober bevilges aflastningen. Der går samlet set femten uger, fra kvinden søger om støtten, til den bevilges. Da sagsbehandlingsfristen på ansøgning om aflastningsordning er otte uger, har denne sag trukket unødigt i langdrag.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor kommunikationen mellem kvinden og sagsbehandleren kører så skævt, at det både fører til en helt "skæv" bevilling og forhæler sagsbehandlingen unødigt. Da dialogen rettes op, synes sagen relativt enkel.

6.3.1.2 Utilfreds med afgørelsen – manglende vejledning om konsekvenser

En mand, som har et barn, der er udad reagerende, får tilbud om en forebyggende indsats i hjemmet, idet Familieafdelingen er bekymret for barnets trivsel. Manden er uenig i bekymringen, og ønsker ikke at tage imod kommunens tilbud. Han er nervøs for, at han ikke kan sige nej til tilbuddet uden, at det vil gøre kommunen endnu mere bekymret. Manden henvender sig til Borgerrådgivningen for at finde ud af, hvad der sker, hvis han takker nej til tilbuddet. Sagsbehandleren har ikke umiddelbart tænkt over, hvilke konsekvenser, det vil få, og skal først drøfte dette med sin leder. Det afklares dernæst, at en afvisning af tilbuddet vil medføre, at der vil blive fulgt med i barnets trivsel via dialog med skolen. Manden afviser derefter tilbuddet, men samtykker til, at der må indhentes udtalelser fra skolen.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor sagsbehandleren ikke har gennemtænkt, hvad der skal ske, hvis manden afviser et tilbud om støtte. Kommunen skal tilbyde en forebyggende indsats til barnet eller familien, når det vurderes, at en mindre indgribende foranstaltning kan imødekomme behovene. Der er i disse tilfælde slet ikke tale om afgørelser, men det tydeliggøres ikke. I et par andre tilfælde har forældre henvendt sig til Borgerrådgivningen, fordi de er uenige i, at de har brug for kommunens indgriben, men samtidig er usikre på, hvad der sker, hvis de takker nej til sådan et tilbud. Det skaber usikkerhed hos familierne, når de ikke kan gennemskue, hvad kommunen "er ude på".

Det følger af god forvaltningsskik, at myndigheden bør tilstræbe at udøve sin virksomhed på en sådan måde, at den styrker borgernes tillid til forvaltningen. I dette tilfælde kunne det have været gjort klart, at der var tale om et tilbud (og altså ikke en afgørelse), som kunne afslås, og manden burde have været vejledt om, da tilbuddet blev givet, hvilke konsekvenser det ville få, hvis han ikke takkede ja. I nogle tilfælde vil et afslag betyde, at bekymringen for barnet fører til, at der påbegyndes en børnefaglig undersøgelse. I andre tilfælde medfører det, at der holdes øje med udviklingen i en periode, hvorefter sagen kan afsluttes.

6.3.1.3 Utilfreds med afgørelsen - aktindsigt

En far til et anbragt barn henvender sig i september og klager over, at han tre gange har fået fristudsættelsesbreve efter, at han har ansøgt om aktindsigt i barnets sag. Der er ikke anført nogen begrundelser for, hvorfor fristen ikke kan overholdes. Manden tror, at Familieafdelingen skjuler noget for familien.

Eksemplet illustrerer sager, hvor forældre henvender sig til Borgerrådgivningen, fordi de er utilfredse med deres afgørelser om aktindsigt. Dem har der være usædvanligt mange af i BURC i 2020. Disse sager handler både om, at aktindsigterne ikke fremsendes indenfor den lovbestemte frist på syv arbejdsdage, om at fristudsættelsesbrevene ikke indeholder de ligeledes lovbestemte begrundelser for, at fristen ikke kan overholdes samt om en oplevelse af, at sagsbehandlerne tilkendegiver, at de ikke har tid til både at lave aktindsigter og fortsætte den almindelige sagsbehandling.

Borgerrådgivningen er informeret af BURC om, at Covid-19 har besværliggjort arbejdet med at levere aktindsigter, fordi disse ikke har kunnet leveres fra hjemmekontorerne. Eftersom reglerne om aktindsigt ikke har været omfattet af nødbekendtgørelser eller lignende, er det meget uheldigt, at det ikke er lykkedes at organisere sagsbehandlingen herom på en smidig og lovmedholdelig måde. Dette bør rettes op.

7 Social- og Handicapcentret (SHC)

Borgerrådgivningen har i 2020 modtaget 47 henvendelser om sagsbehandlingen i SHC, som har ført til 85 sager. Det er en stigning på 11 henvendelser og 26 sager i forhold til 2019. 83 af sagerne omhandler sagsbehandlingen i Team Myndighed.

Det, der samlet set har fyldt mest hos borgere med sager i SHC, er, at de har oplevet sagsbehandlingen som langsommelig og, at sagsbehandlingsfristerne er overskredet. Derudover er der tale om utilfredshed med afgørelserne og sager om vejvisning. Henvendelsesårsagerne er derudover jævnt fordelt ud over de temaer, Borgerrådgivningen kategoriserer sagerne efter.

Det er Borgerrådgivningens opfattelse, at sagsbehandlerne i SHC har været usædvanligt pressede i 2020. Det har skinnet igennem, at sagsbehandlerne har måttet prioritere hårdt mellem opgaverne, og dialogen mellem Borgerrådgivningen og sagsbehandlerne i SHC har været præget af høflige, henholdende svar som ikke har ført til den nødvendige aktivitet i sagerne. Borgerrådgivningen har således måttet være mere insisterende, især i forhold til henvendelser om sager som syntes at være gået mere eller mindre i stå.

SHC har en organisering af opgaverne, som umiddelbart ser ud til at sikre, at der tages imod telefoniske henvendelser, hvor frontmedarbejdere skriver de indtelefonerede henvendelser ind i sagerne, hvorefter nogle andre sagsbehandlere skal forholde sig til og/eller handle på dem. På denne måde løses en vigtig opgave med at notere og journalisere de henvendelser og ansøgninger, der indgår. Desværre går der ofte flere måneder, fra en borger ansøger om en ydelse, til der er en sagsbehandler, som kan påtage sig at sagsbehandle ansøgningen. Dermed skrider sagsbehandlingsfristerne med den konsekvens, at centrets meget udsatte målgruppe må vente uforholdsmæssigt længe på at få svar på, om de kan få den støtte, de søger om. Borgerrådgivningen er informeret om, at der arbejdes på en ny organisering af opgaverne i SHC, som forhåbentlig løser nogle af disse udfordringer.

7.1 Langsommelig sagsbehandling

Der er sket en stigning i antallet af sager i SHC om langsommelighed (11), overskridelse af sagsbehandlingsfristerne (8), manglende svar (8) og manglende telefonbetjening (4) fra i alt 20 sager i 2019 til 31 sager i 2020. Når henvendelserne omhandler disse temaer, er der altid tale om sagsforløb, hvor borgerne er både stressede og utålmodige over, at sagsbehandlingen i deres sager synes at stå stille. Det er Borgerrådgivningens opfattelse, at sagsbehandlingstiderne i 2020 har været ekstraordinært lange i SHC.

7.1.1.1 Langsommelig sagsbehandling – ansøgning om botilbud

En mand, som har forskellige indgribende sociale problemer, henvender sig i januar 2020, fordi han mangler svar fra SHC på sin ansøgning om et botilbud. Manden har søgt om botilbuddet i juli 2019. Den offentliggjorte sagsbehandlingsfrist er tre måneder, så manden skal have en afgørelse senest i oktober 2019. Der går to måneder, før manden tildeles en sagsbehandler og indkaldes til samtale. Da manden rykker for svar 1. oktober 2019, oplyses han om, at han kan forvente en afgørelse 6. november 2019. 7. november rykker manden for afgørelsen, hvorefter han tilskrives om, at fristen er udskudt til 18. december. Dernæst til 31. januar 2020. Og endelig til 28. februar 2020. Manden findes i målgruppen for botilbud 26. februar, hvorefter der påbegyndes afklaring af, hvilket konkret botilbud det skal være. I starten af juni 2020 holdes der møde om dette, og i starten af august 2020 flytter manden ind i botilbuddet. Der går således 7½ måned fra ansøgningstidspunktet, før der træffes en afgørelse, og yderligere seks måneder før manden omsider flytter ind.

7.1.1.2 Overskridelse af sagsbehandlingsfristerne – udredning og dagtilbud

En ung kvinde med nedsat funktionsniveau henvender sig i september måned, fordi der siden februar har været søgt om et dagtilbud, uden at der er kommet svar fra SHC. Der er fire ugers sagsbehandlingsfrist på bevilling af dagtilbud, så fristen er overskredet med mere end 26 uger. Det viser sig, at sagsbehandlingen er gået i stå. Der er hen over sommeren skiftet sagsbehandler, og der er ikke sendt brev om, at fristen er udskudt. Der sendes nu et brev, hvoraf det fremgår, at der tidligst vil blive truffet afgørelse 22. oktober 2020. Heller ikke denne frist overholdes, og der sendes igen et fristudsættelsesbrev om, at der vil blive truffet afgørelse senest 5. november. Dernæst nyt brev om forventet afgørelse 21. december. Denne frist overholdes heller ikke. Der sendes ikke flere fristudsættelsesbreve. Ansøgningen om dagtilbud er stadig i proces ved årets udgang.

7.1.1.3 Overskridelse af sagsbehandlingsfrister – merudgifter og genvurdering

En kvinde henvender sig i august 2020, idet hun har modtaget en afgørelse vedrørende ansøgning om merudgifter. Kvinden ønsker råd og vejledning om, hvad hun nu skal gøre. Kvinden søgte om merudgifterne i oktober 2019. Den offentliggjorte sagsbehandlingsfrist for ansøgning om merudgifter er to måneder. Imidlertid fik kvinden først i juni 2020 tilsendt et fristudsættelsesbrev, hvor hun oplyses om, at hun kan forvente en afgørelse 15. september. 2020. Kvinden modtager afgørelsen 3. august – altså et helt år efter ansøgning. Kvinden klager over afgørelsen 27. august, og i kvitteringsbrevet oplyses det, at også genbehandlingen forventes at overskride den lovbestemte frist på fire uger. Det oplyses ikke, hvornår afgørelsen så forventes genbehandlet. Der går dernæst to måneder uden, at der er aktivitet i sagen. Kvinden rykker for genvurderingen 27. oktober, og to dage senere træffes der afgørelse om bevilling af merudgifter med tilbagevirkende kraft til ansøgningstidspunktet. Den samlede sagsbehandlingstid bliver dermed 14 måneder. I mellemtiden er der sket ændringer i kvindens forhold, så hun allerede i december 2020 må søge om at få bevillingen genvurderet.

Eksemplerne illustrerer forskellige forløb, hvor overskridelserne af sagsbehandlingsfristerne er voldsomme. Det er især problematisk, fordi det går ud over særligt udsatte borgeres mulighed for at få den støtte, de har behov for. Det er også et problem, at lovbestemte sagsbehandlingsskridt om at tilskrive borgerne om, at sagsbehandlingen er forsøkt, samt anslå hvornår sagen så kan forventes afgjort, ikke overholdes konsekvent. Alt dette bør der rettes op på.

7.2 Utilfreds med afgørelsen

Der har været otte sager i 2020, som har omhandlet utilfredshed med afgørelserne i SHC. Da det må antages, at der træffes mange afgørelser i SHC hver eneste måned, er antallet af henvendelser fra borgere, som ikke er tilfredse med afgørelserne, ikke alarmerende. De konkrete sager er dog alvorlige.

7.2.1.1 Utilfreds med afgørelsen – manglende oplysning af sagen, manglende genvurdering

En kvinde henvender sig i oktober 2020, fordi hun ikke har fået svar fra SHC på sin klage over afslag på ansøgning om botilbud. Kvinden har ansøgt om botilbuddet i oktober 2019, og i juli 2020 træffes der afgørelse om afslag. Kvinden klager over afslaget 30. juli, men har altså ikke modtaget en genvurdering i oktober. Via kontakten til Borgerrådgivningen påbegyndes genvurderingen, og det viser sig nu, at sagen ikke har været tilstrækkeligt oplyst forud for afgørelsen om afslag. Det besluttes derfor at oplyse sagen forfra. Det sker dog først tre måneder efter, at kvinden har klaget.

Eksemplet illustrerer en sag, som er trukket urimeligt i langdrag både i forhold til afgørelse og genvurdering. Kvindens utilfredshed med afgørelsen tages først op efter, at Borgerrådgivningen drages ind i sagen. Det er problematisk - ikke mindst fordi der synes at være grundlag for at ændre afgørelsen til kvindens fordel.

En sag skal som hovedregel altid genvurderes inden for fire uger efter, at klagen er modtaget. Hvis myndigheden ikke kan færdiggøre sin genvurdering inden for fristen, fordi der skal skaffes yderligere oplysninger, vurderinger og lignende, skal klageren have besked om det. Klageren skal også have besked om, hvornår genvurderingen kan forventes afsluttet. I denne sag fører genvurderingen til, at det bliver klart, at sagen ikke er tilstrækkeligt oplyst forud for, at afgørelsen træffes i første omgang. Det er kritisabelt, at der går et helt år fra ansøgningstidspunktet, før dette bliver klart for SHC.

7.2.1.2 Utilfreds med afgørelsen – utilstrækkeligt botilbud, manglende oplysning af sagen

En samarbejdspartner fra et §110-tilbud (forsorgshjem) henvender sig på vegne af en psykisk syg mand i september 2020. Manden har boet på forsorgshjemmet i en længere periode, hvor han er blevet tiltagende psykisk syg. SHC bevilger manden et botilbud efter servicelovens §107 (midlertidigt), som samarbejdspartneren med sit kendskab til manden ikke finder dækkende for de behov, manden har. Sagen har ikke været tilstrækkeligt oplyst før bevillingen, og sagsbehandleren har dertil givet afgørelsen mundtligt med meget kort tid til indflytning og glemt at sende manden afgørelsen på skrift. Med Borgerrådgivningens hjælp indkaldes manden til et nyt udredningsmøde. Herefter træffes der en ny afgørelse om, at manden visiteres til et botilbud efter §108 (længerevarende), som matcher hans behov. I december 2020 flytter manden ind i botilbuddet.

Eksemplet illustrerer endnu en sag, som ikke er tilstrækkeligt oplyst, før der træffes afgørelse. Det er et grundlæggende princip i forvaltningsretten, at myndigheden har pligt til at oplyse sagen, før der træffes afgørelse. Det er ikke lovfæstet, men er udtryk for en almindelig retsgrundsætning, og formålet er at understøtte, at der træffes materielt lovlige og rigtige afgørelser. Som begge eksempler illustrerer, betyder den manglende overholdelse af undersøgelsesprincippet, at sagsbehandlingen må starte forfra, hvilket både fører til dobbeltarbejde og langtrukken sagsbehandling.

7.3 Vejvisning

Når borgene henvender sig til Borgerrådgivningen, fordi de ikke helt ved, hvor de skal gå hen med deres spørgsmål og problemer, registreres henvendelsen til Borgerrådgivningen som "vejvisning". Der er otte

vejvisningssager, som kan henføres til SHC i 2020, og de handler primært om borgere, som er i bolignød og gerne vil have kommunens hjælp til at få tag over hovedet.

Når disse borgere "banker på" hos Borgerrådgivningen, giver vi dem telefonnummeret til SHC, som har den primære opgave med at vurdere, hvilke borgere der kan anvises en bolig samt yde råd og vejledning om, hvad borgerne selv kan gøre for at finde et sted at bo. Hvis Borgerrådgivningen skønner det nødvendigt, informerer vi SHC om borgerens henvendelse, så SHC kan tage kontakt til de mest udsatte, hvis de ikke selv får ringet op. I Borgerrådgivningen er vi glade for samarbejdet med SHC om at tage imod og vejlede borgerne, når de henvender sig hos os med deres boligproblemer.

I beretningen for 2018 anbefalede Borgerrådgivningen, at der blev udarbejdet nye kriterier for opskrivning til boligsocial anvisning samt, at der blev udarbejdet en klar og gennemsælgelig praksis for vurdering af, hvem der kan komme i betragtning. Anbefalingen har bl.a. ført til, at der laves en lille film både til medarbejdere og borgere om, hvordan kommunen kan hjælpe, når borgerne mister deres bolig. Dette er efter Borgerrådgivningens opfattelse en rigtig fin vejledning. Vi oplever dog fortsat, at der er sagsbehandlere rundt omkring i de borgerrettede centre, som enten har glemt den nye visitationsprocedure eller aldrig har hørt om den (f.eks. fordi de er nyansatte), og derfor yder enten forkert eller utilstrækkelig vejledning til borgerne om, hvilke muligheder de har for at få hjælp.

Borgerrådgivningen skal derfor opfordre til, at det løbende genopfriskes overfor sagsbehandlere i de borgerrettede funktioner, hvordan henvendelser omkring manglende bolig skal håndteres.

8 Sundheds- og Omsorgscentret (SUOC)

Antallet af henvendelser vedrørende SUOC er faldet fra 33 henvendelser i 2019 til 26 henvendelser i 2020. Antallet af sager er til gengæld steget fra 46 sager i 2019 til 53 sager i 2020.

Der er ingen tvivl om, at 2020 har været et særligt krævende år for SUOC på grund af Covid-19. Man kunne forvente, at mange - især ældre borgere og plejehjemsbeboere - ville have henvendt sig til Borgerrådgivningen med spørgsmål omkring besøgsrestriktioner, smitterisiko og vaccinationer, som uægtelig er emner, der har fyldt i årets løb, men der har ikke været en eneste henvendelse af denne karakter. Da spørgsmålene givetvis er blevet stillet, må det således antages, at det er lykkedes for SUOC at tage hånd om disse henvendelser.

Hovedindtrykket af henvendelserne til Borgerrådgivningen er, at de har været mere spredte end sædvanligt. De hyppigst forekommende sager i 2020 har handlet om råd og vejledning (9), utilfredshed med afgørelserne (8), vejvisning (8) og andet (6). Kategorien "andet" omfatter f.eks. henvendelser om maveonde på et plejecenter, dårlig opførsel hos social- og sundhedshjælpervikarer og observationer af, at hjemmeplejen ikke overholder reglerne om håndtering af værnemidler. Der har været en god og smidig dialog mellem Borgerrådgivningen og SUOC om de konkrete henvendelser.

8.1 Råd og vejledning/vejvisning

Det er især kommunens ældre beboere, som kontakter Borgerrådgivningen omkring råd og vejledning samt hjælp til at finde frem til den rette instans i kommunen. I Borgerrådgivningen forsøger vi efter bedste evne at sikre, at borgerne hjælpes i kontakt med de fagpersoner, som kan svare på spørgsmålene. Det har sommetider den afledte effekt, at navnlig de ikke-digitale ældre løbende benytter sig af Borgerrådgivningen, når de har nogle spørgsmål – ikke mindst hvis de ligger lidt udenfor det sædvanlige.

Der har været 18 sager i 2020, hvor kommunens ældste har søgt råd, vejledning eller hjælp til at finde frem til rette instans via Borgerrådgivningen.

8.1.1.1 Vejvisning

En ældre mand henvender sig flere gange til Borgerrådgivningen for at få at vide, hvordan der visiteres til et bestemt plejecenter i kommunen. Manden er indtil videre selvhjulpen, men han har cyklet rundt for at besigtige mulighederne, når han på et tidspunkt ikke er det længere, og han ønsker at lægge billet ind på et bestemt plejecenter. Borgerrådgivningen henviser manden til at kontakte visitationen i SUOC, men manden vil gerne have et personligt møde om sit ønske om på sigt at blive visiteret til dette plejecenter. På grund af Covid-19 er dette ikke muligt.

8.1.1.2 Råd og vejledning

En ældre kvinde som ikke er digital, henvender sig, fordi hun overvejer at opsig sit fastnetabonnement, så hun alene har en mobiltelefon. Kvinden er usikker på, om det vil skabe problemer, hvis hun på et tidspunkt får behov for et nødkald, for hun har hørt, at installeringen af sådan et kræver en fastnettelefon. Borgerrådgivningen sender forespørgslen videre til SUOC, som melder tilbage, at nødkald ikke kræver fastnettelefon. Kvinden opsig herefter sit fastnetabonnement.

8.1.1.3 Manglende vejledning

En ikke-digital mand, som har boet sammen med sin mor i en ældrebolig, henvender sig kort efter at moren er afdøet ved døden, fordi han har brug for at få oplyst, om han kan blive boende i ældreboligen. Manden har talt med en medarbejder fra Borgerservice om det, og vedkommende har lovet, at manden bliver ringet op, men han har ikke hørt fra kommunen. Borgerrådgivningen sender forespørgslen videre til SUOC, som er i gang med at se på sagen og er nået frem til, at manden har boet tilstrækkeligt længe i boligen til, at han har ret til at blive boende. Manden vil få brev fra boligselskabet om dette.

Eksemplerne illustrerer hvor forskelligartede forespørgslerne til Borgerrådgivningen er. Da samarbejdet med SUOC forløber smidigt og hurtigt, vurderes det som positivt, at Borgerrådgivningen på denne måde kan fungere som endnu en "indgang" til hjælp fra kommunen.

8.2 Overskridelse af sagsbehandlingsfrister

I forbindelse med en konkret sag har Borgerrådgivningen bemærket, at sagsbehandlingstiden for ansøgning om hjælpemidler lader til at være usædvanligt lang i 2020.

8.2.1.1 Overskridelse af sagsbehandlingsfrister – manglende information

En ældre mand, som på grund af sygdom er blevet dårligt gående, søger kommunen om bevilling af en trehjulet cykel, så han kan komme ud og få lidt luft og motion. Han søger om cyklen 28. oktober. Der er fire ugers sagsbehandlingsfrist på denne type hjælpemidler. 30. november henvender manden sig til Borgerrådgivningen, fordi han ikke har hørt fra SUOC. På baggrund af denne henvendelse tilsendes manden 2. december et "ventebrev", hvor han oplyses om, at sagsbehandlingen skal indledes med et hjemmebesøg og, at der er 12 ugers ventetid på sådan et. Ventetiden beregnes ikke fra ansøgningstidspunktet men fra dags dato. Manden burde ifølge sagsbehandlingsfristerne have fået en afgørelse 25. november (fire uger efter ansøgning). I stedet varsles han nu om et hjemmebesøg 24. februar 2021. Det fremgår ikke af brevet, hvor lang tid der vil gå efter hjemmebesøget, før manden kan forvente en afgørelse.

Eksemplet illustrerer en ekstremt forlænget sagsbehandlingstid. Forklaringen er ifølge SUOC, at der på grund af travlhed omkring Covid-19 har været foretaget en prioritering af opgaverne og, at man i denne sammenhæng har vurderet, at visse hjælpemidler havde mindre hastende karakter end andre. Der er ingen oplysninger på kommunens hjemmeside om dette. Da sagsbehandlingsfristerne har til formål at afstemme forventninger med borgerne til sagsbehandlingstiden, opfordres der til, at der både informeres om den ekstraordinære forlængelse sagsbehandlingstiden i generelle vendinger på hjemmesiden samt altid i forbindelse med konkrete ansøgninger.

I forbindelse med en anden sag, har der været en drøftelse mellem Borgerrådgivningen og SUOC om kravet om digital ansøgning om hjælpemidler.

8.2.1.2 Overskridelse af sagsbehandlingsfrister – digital ansøgning

En mor til et førskolebarn søger medio november 2020 Familieafdelingen om økonomisk støtte til bleer til barnet, som endnu ikke er blevet renligt. Familieafdelingen vil sende ansøgningen videre til afdelingen for hjælpemidler med forventning om, at den skal behandles der. Hjælpemiddelafdelingen afviser imidlertid at modtage ansøgningen via mail fra Familieafdelingen, idet man har arbejdet målrettet på at implementere en praksis, hvor alle ansøgninger til afdelingen modtages via hjemmesiden. Der henvises til en skrivelse fra Social- og indenrigsministeriet fra juli 2020, hvor det betones, at der er lovgivet om obligatorisk selvbetjening ved ansøgning om hjælpemidler. Moren bliver dermed bedt om at starte forfra med ansøgningen via hjemmesiden, hvilket volder hende kvaler. Hun får telefonisk kontakt til Hjælpemiddelafdelingen, som hjælper med at få ansøgningen sat i gang iht. den interne praksis. Det viser sig efterfølgende, at der ikke er tale om et hjælpemiddel, idet behovet for bleer ikke er varigt. Ansøgningen sendes derfor retur til Familieafdelingen.

Eksemplet illustrerer, at der tilsyneladende er uklarhed omkring snitfladerne mellem Familieafdelingen og Hjælpemiddelafdelingen, hvilket i dette tilfælde forhaler sagsbehandlingen unødigt. Derudover viser det sig undervejs i sagsforløbet, at den nye praksis i Hjælpemiddelafdelingen, hvor der insisteres på obligatorisk digital ansøgning for alle ansøgninger dertil, har været for stram. Lovkravet om digital ansøgning omfatter udelukkende hjælpemidler og ikke forbrugsgoder og boligindretning, som også er ansøgninger, som sagsbehandles i Hjælpemiddelafdelingen. Denne skelnen har SUOC ikke haft. Der er i forbindelse med dialogen om den konkrete sag nu rettet i vejledningen på kommunens hjemmeside, så det tydeliggøres, at der både kan ansøges om forbrugsgoder elektronisk via hjemmesiden og ved at kontakte afdelingen telefonisk.

9 Øvrige Centre

Sagsbehandlingen i seks af kommunens øvrige centre (ISC, TMC, ØDC, BYC, FKC og Driftsbyen) har i årets løb samlet set medført 25 henvendelser, som har givet anledning til 39 sager. Da det er et relativt begrænset antal sager per center, behandles de samlet i dette kapitel. De fleste af sagerne fra "Øvrige Centre" angår ISC (Institutions- og Skolecentret), hvor der har været 20 sager i 2020. Henvendelserne vedrørende ISC's sagsområder handler mest om utilfredshed med afgørelserne (7), manglende svar og langsommelig sagsbehandling (4) samt manglende inddragelse (3). Især sagerne om utilfredshed med afgørelserne har været problematiske. Derfor får de et ord med på vejen her.

9.1 Utilfreds med afgørelsen i ISC

Henvendelser til Borgerrådgivningen om utilfredshed med afgørelserne i skoleregi handler typisk om, at skolen akut beslutter, at der skal ske ændringer i undervisningstiden for et konkret barn. Forældrene har dermed ingen mulighed for at tilpasse sig en ny situation, hvor barnet eksempelvis får reduceret antallet af undervisningstimer, og dermed kommer hjem fra skole, mens forældrene stadig er på arbejde.

9.1.1.1 Utilfreds med afgørelsen – forkortet skoledag uden varsel

Forældrene til et barn i en af kommunens specialskoler henvender sig efter, at de har været til møde med skolen en fredag og fået udleveret en ny plan for barnets skoletid, hvor barnets skoledag allerede fra om mandagen slutter kl. 12. Forældrene er ikke uenige i, at det fulde skoletilbud er for meget for barnet, men da de begge er i arbejde, er det en stor udfordring for dem at indrette sig på den nye situation uden varsel. Der ydes ingen vejledning til forældrene om, hvilke muligheder for støtte de har, og der træffes ikke en formel afgørelse om ændringen i skoletilbuddet. Med hjælp fra Borgerrådgivningen tildeles barnet ekstra støttetimer, ligesom der bevilges tabt arbejdsfortjeneste, som gør det muligt for forældrene selv at tage sig af barnet fra kl. 12.

Eksemplet illustrerer en sagstype, som går igen i Borgerrådgivningen, hvor en akut situation i skolen medfører en akut beslutning i forhold til barnet, som strider mod principperne for god forvaltningsskik, idet den ikke tager højde for, at forældrene har brug for tid til at tilpasse sig situationen. I den konkrete sag blev det oplyst til Borgerrådgivningen, at det var ”det muliges kunst”, hvilket er forståeligt set fra forvaltningens side. Der bør dog også tages hensyn til, hvad der er muligt for forældrene, ligesom de har krav på en afgørelse med både hjemmelshenvisning og klagevejledning.

Det er Borgerrådgivningens opfattelse, at der hersker en vis usikkerhed omkring, hvilke forvaltningsretlige regler, der gælder, når en skole ser sig nødsaget til eksempelvis at ændre på et skoletilbud med meget kort varsel. Dette bør der rettes op på, så der sikres en sagsbehandling i disse sager, som er i henhold gældende lov og i overensstemmelse med principperne for god forvaltningsskik.

Der er 11 sager under ”Øvrige Centre”, som kan henføres til TMC (Teknik- og Miljøcentret) og Driftsbyen. Når disse sager lander i Borgerrådgivningen, har der som oftest allerede været en langvarig dialog mellem borgere og centre om forskellige forhold, hvor borgerne ikke har fået ret i et omfang, så de mener, at sagerne kan afsluttes. Nogle af disse borgere henvender sig så til Borgerrådgivningen for derigennem at få genoptaget drøftelserne. Det er Borgerrådgivningens opfattelse, at der er stor vilje i centrene til at få sagerne løst til borgerens tilfredsstillelse, men at det sjældent lykkes på grund af sagernes substans. Derudover udgør sagerne ”en blandet landhandel”, som ikke giver anledning til bemærkninger ud over, at samarbejdet mellem Borgerrådgivningen og centrene fungerer upåklageligt.

10 Sådan arbejder Borgerrådgivningen

Borgerrådgiveren i Høje-Taastrup Kommune er ansat efter Lov om Kommuners styrelse § 65e, og refererer dermed til byrådet/økonomiudvalget. Således er funktionen uafhængig af den administrative ledelse og kan frit kommentere og kritisere de forhold, som borgerhenvendelserne afspejler.

Borgerrådgivningen har notatpligt ligesom resten af forvaltningen, men de notater og andre journaliseringer, Borgerrådgivningen foretager, er fortrolige. Det er altså kun Borgerrådgivningen, som har adgang til at læse, hvad borgernes henvendelser handler om, og hvordan der er arbejdet med dem.

Borgerrådgivningen kan;

- Rådgive om spørgsmål afledt af samarbejdet med kommunen
- Hjælpe med at klage over sagsbehandlingen eller den personlige betjening
- Hjælpe med at forstå en afgørelse fra kommunen
- Rådgive om klagemulighederne og evt. hjælpe med at klage
- Deltage i et møde eller en samtale som støtte for borgeren

- Hjælpe med at genetablere dialogen og mediere, hvis den er gået i hårdknude og
- Viderebringe borgernes eventuelle forslag til forbedringer i sagsbehandlingen

Borgerrådgivningens aktiviteter er reaktive. Det vil sige, at (stort set) alle forløb starter med en borgerhenvendelse. Det er Borgerrådgivningen, som afgør, hvilke henvendelser, der arbejdes videre med. Det sker kun sjældent, at henvendelser afvises.

Der arbejdes udpræget dialogorienteret, hvilket har den fordel, at der meget tidligt i de konkrete forløb opstår en – typisk meget konstruktiv og løsningsorienteret – dialog med det berørte center om henvendelserne. Det løbende samarbejde mellem Borgerrådgivningen og administrationen sikrer muligheden for hele tiden at justere og rette op på eventuelle uhensigtsmæssigheder. Det betyder også, at ingen af beretningens beskrivelser, bør være ukendte for de berørte centres daglige ledelse.

Ved vurderingen af om henvendelserne hører hjemme i Borgerrådgivningen, lægges der vægt på om de omhandler overholdelse af de forvaltningsretlige og retssikkerhedsmæssige grundregler samt principperne for god forvaltningsskik. Vi forsøger så vidt muligt at henvise til de relevante centres sagsbehandlere, når henvendelserne snarere har karakter af rådgivning indenfor den mere fagspecifikke lovgivning.

Ud over sagsbehandlingen af de henvendelser der er indgået, har funktionen i 2020 været i dialog med flere centre og afdelinger om at forestå undervisning af sagsbehandlere i udvalgte forvaltningsretlige regler og principper. Det ser vi som en god investering af Borgerrådgivningens ressourcer, idet der må forventes færre brud på regler og principper gennem en løbende opdatering på, hvad det er for regler, der gælder og hvorfor. På grund af Covid-19 har det dog ikke været muligt at afvikle undervisning i 2020. Det håber vi, at vi kan rette op på i 2021, hvor Borgerrådgivningen har taget initiativ til dialog med jurister og GDPR-ansvarlige om at koordinere anstrengelserne i forhold til den juridiske opkvalificering af sagsbehandlere rundt omkring i organisationen.

10.1 Lidt om tallene

Hver gang Borgerrådgivningen får en henvendelse fra en borger, skrives der et notat om den, hvoraf det fremgår, hvornår henvendelsen skete, hvem der henvendte sig, hvilket center og evt. afdeling henvendelsen omhandler, hvad henvendelsen handler om samt, hvad Borgerrådgivningen foretager sig i anledning af henvendelsen. Notatet journaliseres, og henvendelsen registreres i et regneark, som benyttes til at få et overblik over hele årets henvendelses- og sagsmønster.

En borger kan godt henvende sig flere gange og om flere sager. Derfor er der forskel på antallet af henvendelser og antallet af sager.

De tal, regnearket genererer, ligger til grund for den kvantitative del af beretningen; altså hvor mange borgere, der har henvendt sig samt, hvilke centre og temaer deres henvendelser har omhandlet. Den mere beskrivende del af beretningen understøttes af notaterne, hvor det er foldet ud, hvad problemerne og deres løsninger har været i de konkrete sager.

Borgerrådgivningens talmateriale fungerer primært som et internt arbejdsredskab, der beskriver omfanget af henvendelser og sager, samt dokumenterer brugen af funktionen. Fra administrationens side har der været efterspørgsel efter flere tal i bestræbelsen på at få en dybere forståelse af omfanget og indholdet af den kritik, der rejses i forlængelse af Borgerrådgivningens arbejde. Dette ønske kan af ressourcemæssige årsager ikke imødekommes. Til gengæld stiller vi altid op til dialog om, hvordan der kan tages hånd om de konkrete forhold, borgerne henvender sig til Borgerrådgivningen om.

11 Forkortelser

Efter udsendelse af beretningen for 2017 modtog jeg en mail fra en borger, som havde svært ved at finde rundt i forkortelserne. Da den slags kan ødelægge enhver god læseoplevelse, kommer her en forklaring på dem:

- BAC:** Borger- og Arbejdsmarkedscentret (Borgerbetjeningen, Jobcenter, Ydelsesservice, mm.)
- BURC:** Børn- og Ungerådgivningscentret (Familieafdelingen, PPR, Sundhedstjenesten, Familiesporet, mm.)
- BYC:** Byrådscentret (Borgmestersekretariatet, mm.)
- FKC:** Fritids- og Kulturcentret (Idræt, biblioteker, medborgerhuset, kulturcentret, mm.)
- ISC:** Institutions- og Skolecentret (Pladsanvisningen, daginstitutioner, skoler, mm.)
- SHC:** Social- og Handicapcentret (Socialpsykiatri, Misbrugsbehandling, Støtte til handicappede, mm.)
- SUOC:** Sundheds- og Omsorgscentret (Hjemmepleje, plejecentre, visitation, hjælpemidler, mm.)
- TMC:** Teknik- og Miljøcentret (Natur og miljø, Plan og Byg, mm.)
- UDK:** Udbetaling Danmark
- ØDC:** Økonomi- og Digitaliseringscentret (Opkrævningen, Indkøbsenheden, telefoni, mm.)