

# Beretning for borgerrådgiverens virksomhed 2023

## Indholdsfortegnelse

Sammenfatning .....	2
Indledende bemærkninger .....	3
Udvalgte problemstillinger .....	4
Eksempler på oplevelsen af et uretfærdigt forløb .....	6
Anbefalinger til fremtidige fokuspunkter .....	10
Afsluttende bemærkninger .....	10
Bilag 1 .....	11
Antallet af sager .....	11
Den primære årsag til borgernes henvendelse .....	13
Bilag 2 .....	19
Registrering af henvendelserne .....	19

### **Sagsbehandler**

Borgerrådgiver  
Anne-Karina  
Stendevad  
Lindstad



## Sammenfatning

I perioden 1. januar til 31. december 2023 har der i alt været 267 antal registrerede henvendelser til borgerrådgiveren, fordelt på henholdsvis 246 hovedsager og 21 følgesager.

Det er et fald i forhold til sidste års beretning, hvor der var en markant stigning i antal sager. Antal henvendelser svarer til det niveau det var i 2021. I sidste års beretning var den overordnede anbefaling at have fokus på, hvordan betjeningen af borgerne kunne gøres bedre. Det indebar blandt andet at gøre det lettere at komme i kontakt med kommunen. Det er der blevet arbejdet med og eksempelvis er åbningstiden for telefonbetjening blevet udvidet, og der er en digital hotline med lang åbningstid. Det er gjort nemmere for borgerne at skrive til kommunen via digital post, idet søgeord er blevet optimeret. Endelig oplever jeg, at der generelt har været en øget opmærksomhed på vigtigheden i at yde god service. Det har været meget positivt at opleve administrationens engagement i at forbedre. Derudover var der i 2022 en del udfordringer med MitID og pas, hvilket også medførte henvendelser til borgerrådgiveren. Dette har der ikke været i 2023 i samme omfang.

Ligesom tidligere år fordeler henvendelserne sig på de fleste af kommunens centre, men hovedsagligt på det sociale ansvarsområde, hvilket vil sige direktørområdet Velfærd, Arbejdsmarked og Sundhed samt Center for Familie og Rådgivning.

De 5 hyppigste primære årsager til borgernes henvendelser til borgerrådgiveren i 2023 har handlet om:

- Vejledning/vejviser
- Hjælp i forbindelse med ansøgning
- Hjælp i forbindelse med klage
- Spørgsmål til sagsbehandling
- Manglende afgørelse

På baggrund af henvendelsernes indhold i 2023 er temaet for beretningen *borgers stemme og oplevelse af et fair forløb*. Dette beskrives ved hjælp af eksempler fra beretningens periode.

### Anbefaling til fokusområde

Den overordnede anbefaling i beretningen er:

*Fokus på hvordan kommunens måde at handle på i alle sammenhænge kan give borger den oplevelse – at uanset udfaldet af sagen – var der tale om et retfærdigt forløb.*

Følgende er forslag til, hvordan det kan gøres:

- Overvej løbende hvilken kommunikationsform, der fungerer bedst for den enkelte borger
- Skab de rette rammer for reel inddragelse af borgeren
- Hvis borger har oplevelsen af et uretfærdigt forløb, vær da nysgerrig på, hvorfor borger er efterladt med det indtryk, og hvordan det kan undgås en anden gang

## Indledende bemærkninger

Borgerrådgiveren skal hvert år afgive beretning for Byrådet om de henvendelser, der har været i årets løb. I beretningen vil der være en beskrivelse af de generelle problemstillinger, der kan udledes af borgernes henvendelser til Borgerrådgiveren.

I beretningens periode har der været eksempler på borgere, der har henvendt sig til borgerrådgiveren med en oplevelse af ikke være blevet behandlet ordentligt eller retfærdigt. En af borgerrådgiverens opgaver er at styrke dialogen mellem borgerne og kommunen. I årets løb har det været en af de opgaver, der har fyldt.

Forskningen viser, at den *måde* afgørelser træffes på, tillægges stor betydning ved modtagerens subjektive oplevelse af, om udfaldet er retfærdigt, og har oftere større betydning end at få medhold. Det har Adjunkt Ph.d. fra det Juridiske Fakultet Lin Adrian skrevet om i artiklen *Procesretfærdighed – Det er også måden, der tæller*.<sup>1</sup>

Procesretfærdighed er betegnelsen for den enkelte borgers *subjektive* vurdering af, hvorvidt en afgørelse er truffet på en fair måde. Retfærdighed er ikke et entydigt begreb. I denne sammenhæng er det vigtigt at skelne mellem materiel retfærdighed, formel retfærdighed og procesretfærdighed<sup>2</sup>. Ifølge forskningen er der særligt 4 faktorer, der indgår i borgers subjektive oplevelse af, hvorvidt der er tale om en retfærdig proces:

- 1) At blive hørt
- 2) Neutralitet
- 3) Tillid
- 4) Respekt

Forskningen viser desuden, at de 3 vigtigste fordele, der er forbundet med en oplevelse af procesretfærdighed, er<sup>3</sup>:

- Tilfreds med processen -> tilfreds med resultatet
- Accept og overholdelse
- Legitimitet<sup>4</sup>

Lin Adrian fremhæver, at borgers oplevelse af procesretfærdighed bør tages alvorligt. Den måde afgørelser træffes på, bør have en selvstændig betydning ved udviklingen og tilrettelæggelsen af alle former for afgørelsesprocesser. Jeg vil gå det skridt videre, at hvis man er opmærksom på de 4 faktorer i alle sammenhænge i relationen mellem kommunen og borgerne, er der tale om en fordelagtig løsning for alle parter, idet afgørelser, beslutninger, breve til borgerne og kommunens ageren i det hele taget vil være korrekt i forhold til de regler, der gælder for offentlige myndigheder. Desuden vil kommunen opleves som professionel og troværdig.

Der er således meget at vinde ved at kende de 4 faktorer, der indgår i procesretfærdighed, og have et vedvarende fokus på dem i det daglige arbejde. Og ikke mindst gå de 4 faktorer igennem, hvis man oplever, at borger begynder at reagere på den ene eller anden vis. Det er grunden til, at denne beretning har procesretfærdighed som omdrejningspunkt.

<sup>1</sup> Juristen, Nr. 3, 2013, side 107-116.

<sup>2</sup> Forklaring på de tre nævnte typer retfærdighed er på side 4.

<sup>3</sup> Jf. Artiklen af Lin Adrian *Procesretfærdighed – Det er også måden, der tæller*, Juristen nr. 3, 2013, side 109-110.

<sup>4</sup> Legitimitet skal her forstås som den folkelige anerkendelse af myndigheden som en autoritet, altså som en legitim magt. Legitimitet medvirker blandt andet til, at borgere føler sig forpligtet af love og afgørelser.

Antallet af sager, der har været i 2023 og hvad den primære årsag har været til borgernes henvendelse til borgerrådgiveren fremgår af bilag 1.

## Udvalgte problemstillinger

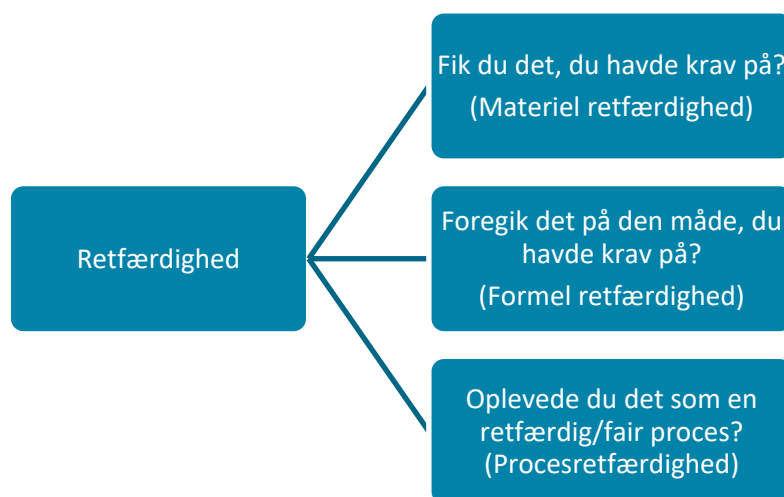
På baggrund af henvendelsernes indhold i 2023 er temaet for beretningen **borgers stemme og oplevelse af et fair forløb**. Man kunne også bruge fagudtrykkene *inddragelse*, *procesretfærdighed* og *god forvaltningsskik*.

Temaet går på tværs af det som jeg kalder den primære årsag til borgers henvendelse. Den primære årsag til henvendelse har således eksempelvis været: Hjælp i forbindelse med ansøgning, Hjælp i forbindelse med klage, Spørgsmål til sagsbehandling, Manglende inddragelse, Utilfreds med personalets optræden og Manglende afgørelse.

I forbindelse med behandlingen af borgers henvendelse har nedenstående spørgsmål været en del af vores samtaler enten mellem borger og jeg eller mellem den relevante leder og jeg:

- Blev borger hørt?
- Blev borger forstået?
- Tilrettelagde man mødet, så det kunne rumme borgers behov?
- Var sagsbehandler neutral i sin behandling af sagen? Hvis ja – hvorfor fremstod det ikke sådan for borger?
- Har afdelingen i deres vurdering af sagen kigget objektivt på sagens oplysninger og inddraget både det der taler for og det der taler imod, og derefter truffet en beslutning?
- Hvorfor har det efterladt det indtryk hos borger, at afdelingens afgørelse/beslutning ikke er truffet på baggrund af objektive kriterier?
- Hvorfor har det efterladt det indtryk hos borger, at sagsbehandleren/afdelingen ikke vil borger det bedste?
- Fremstod det tydeligt for borger, at der var tale om en partshøring og at borger dermed havde mulighed for at kommentere på sagens oplysninger, inden afgørelsen skulle træffes?
- Hvorfor kunne man ikke i afgørelsen læse, hvilke synspunkter borger havde bragt ind som svar på partshøringen?

Retfærdighed er ikke et entydigt begreb. I denne sammenhæng er det vigtigt at skelne mellem



Denne beretning vil alene tage udgangspunkt i procesretfærdighed.

Nedenfor gennemgås definitionerne af de 4 faktorer, der igennem forskning har vist at spille en central rolle i borgers vurdering af procesretfærdighed – det vil sige borgers *subjektive* vurdering af, om der var tale om en retfærdig proces/et fair forløb. Definitionerne er beskrevet i artiklen af Lin Adrian, *Procesretfærdighed – Det er også måden, der tæller.*<sup>5</sup>

### 1. At blive hørt

At blive hørt handler om muligheden for at komme til orde, før der tages en beslutning om, hvad der skal ske i ens sag. Hvis man har mulighed for selv at fortælle sin version af omstændighederne (eventuelt via en tredjepart) og samtidig har en oplevelse af ens fortælling oprigtigt indgår i beslutningstagerens overvejelser (at man bliver hørt), bidrager det til oplevelsen af procesretfærdighed på to måder:

- dels har det at fortælle sin historie betydning i sig selv og
- dels giver det en oplevelse af at have indflydelse på sin sag – uanset udfaldet i øvrigt.

### 2. Neutralitet

Neutralitet betyder i denne sammenhæng flere ting. Neutralitet handler

- dels om beslutningstagers evne til at fremstå ærlig og til at agere uden at tage parti,
- dels om beslutningstagers evne til at tage beslutninger på baggrund af objektive kriterier frem for personlige præferencer, og
- dels at beslutninger træffes på et gennemskueligt grundlag og at regler anvendes konsekvent.

Da procesretfærdighed ikke handler om objektive kriterier, men hvordan den enkelte borger subjektivt oplever det, handler det ikke om, hvorvidt man objektivt kan konstatere, om to lignende sager blev behandlet ens, men om den berørte borger sidder med *oplevelsen* af, at de to lignende sager blev behandlet ens.

### 3. Tillid

Den tredje faktor er tillid til den, som træffer beslutningen/afgørelsen. Det drejer sig ikke om en abstrakt tillid til forvaltningen, men om en konkret vurdering af den eller de personer, der er involveret i sagens afgørelse. Ved denne vurdering er oplevelsen af oprigtighed og omsorg afgørende.

En borger kan få opfyldt sit behov for at blive hørt (faktor 1) ved at fortælle sin version af situationen og blive lyttet til, hvilket samtidig vil bidrage til oplevelsen af tillid – *hvis* det kobles sammen med en fornemmelse af oprigtighed og omsorg hos myndighedspersonen.

Tillid påvirkes også, hvis borgeren får indtryk af, at myndighedspersonen forsøger at gøre, hvad der er godt i situationen og drager omsorg for de personer, der er involveret i sagen.

### 4. Respekt

Den sidste faktor er, om man bliver behandlet med respekt i mødet med myndigheden om sin sag. Fornemmelsen af respekt opstår:

- når man bliver høfligt og værdigt behandlet,
- når man oplever, at ens sag bliver taget alvorligt, og
- når ens ret til at klage, føre sag eller forsvare sig bliver respekteret.

Det respektfulde møde med myndigheden kan give borgeren en oplevelse af anerkendelse og værdsættelse. Betydningen af den respektfulde behandling gælder både beslutningstagere og øvrige medarbejdere i myndigheden.

<sup>5</sup> Juristen nr. 3, 2013, side 109

De 4 faktorer skal ikke nødvendigvis alle være opfyldt for, at borgeren kan føle sig retfærdigt behandlet. Faktorerne kan endvidere tillægges forskellig betydning fra person til person. Faktorerne kan ligeledes overlapse hinanden til en vis grad. Det afgørende er, at man med forståelsen for begrebet procesretfærdighed samlet set kan indfange, hvordan de skridt der tages i en sags forløb, har betydning for den enkelte borgers subjektive vurdering af, om forløbet var fair/retfærdigt.

Nedenfor er fire eksempler, der på hver sin måde illustrerer, hvad procesretfærdighed handler om, og hvordan de involverede borgere oplevede, at der i deres tilfælde ikke var tale om et retfærdigt forløb. De fire eksempler er ikke dækkende for den mangfoldighed af henvendelser, der har været forbi mit bord i 2023. Eksemplerne er først og fremmest taget med, fordi de er med til at give et vigtigt indblik i arbejdet med at sikre procesretfærdighed.

### Eksempler på oplevelsen af et uretfærdigt forløb

#### *Eksempel 1: Ingen tillid til den afgørelse, der var truffet*

Borger havde modtaget en afgørelse, hvor borger havde fået bevilliget dele af det som borger havde søgt om. Borger havde klaget over afgørelsens resultat til afdelingen. På grund af den sagsbehandling borger havde oplevet og den oplevelse af uretfærdighed borger var efterladt med, fik borger sin ven til at kontakte mig.

Sagen havde haft en lang sagsbehandlingstid på 1 år. I den indledende fase af sagens behandling var der ikke sket en screening af sagen i forhold til at vurdere, hvilke dele af ansøgningen hørte til denne afdelings ansvarsområde og hvilke dele hørte til andre afdelingers ansvarsområde eller andre sektorer (Regionen eksempelvis). Der var indhentet lægelige oplysninger, som havde været lang tid undervejs. Derudover havde man bedt borger uddybe noget af sin ansøgning, hvilket borger havde besvaret hurtigt. Undervejs havde borger rykket for status i sagen. Rykkerne var blevet besvaret, men det var ikke nærmere beskrevet, hvad planen var i forhold til oplysning af sagen eller en tidshorisont for sagsbehandlingen. Sagen havde undervejs ligget stille i nogle perioder. Det skyldtes personaleudskiftninger og oplæring af nye medarbejdere.

10 måneder efter borger havde søgt, blev borger inviteret til møde med henblik på nærmere afklaring af borgers behov. 2 måneder efter mødet modtog borger det skema, der var blevet udfyldt på mødet samt et supplerende referat. Det stod ikke borger klart, om der var tale om en partshøring. Borger syntes, at de oplysninger borger havde sagt på mødet, var sparsomt beskrevet i skemaet og referatet. Borger synes endvidere, at der var oplysninger, der var blevet misvisende gengivet.

Borger havde ikke digital post og sendte derfor sine bemærkninger til skemaet og referatet via sin vens digitale postkasse. Der var ingen tvivl om, at oplysningerne stammede fra borger og at vennen alene fungerede som sendebud. Dette til trods stod der i den efterfølgende afgørelse, at man ikke ville godtage kommentarerne, idet vennen ikke var partsrepræsentant. Afdelingen havde ikke kontaktet borger inden afgørelsen for at afklare, hvorvidt det var borgers egne ord, der var blevet sendt via vennen (hvis det var det, afdelingen var i tvivl om, siden de ikke ville godtage det).

I afgørelsen var der udgifter, der var dækket og andre som ikke var. Sidstnævnte fordi de hørte til under andre afdelingers område eller anden sektor. Dette fik borger således først at vide mere end 1 år efter sin ansøgning. På baggrund af hele forløbet i sagen havde borger ikke tillid til, at afgørelsen var korrekt, end ikke i forhold til, hvilke udgifter, der hørte under andre sektorer.

Jeg havde gode drøftelser med afdelingen om sagens forløb og læring. Overfor borger forklarede jeg afgørelsen samt gav input til en supplerende klage til Ankestyrelsen. Vigtigst af alt havde vi et møde alle sammen med henblik på, at borger og vennen fik sat ord på oplevelsen af forløbet og afdelingen fik mulighed for at sige undskyld og forklare forløbet og afgørelsen. Borger fik et andet syn på afgørelsen og derudover skabte det læring for afdelingen.

### *Eksempel 2: Manglende partshøring og undskyldningen, der udeblev*

Borger var ikke blevet partshørt i et væsentligt dokument, før sagen blev sendt over til behandling i Ankestyrelsen. Da borger havde påpeget dette overfor sagsbehandler, ville sagsbehandler ikke undskylde og oplyste, at der var tale om "en lille menneskelig fejl". Fejlen kunne rettes op ved, at borgers kommentarer til dokumentet ville blive eftersendt til Ankestyrelsen. Det manglende ejerskab og den udeblevne undskyldning medførte, at borger gav sin frustration til kende, hvorefter sagsbehandler svarede, at hvis borger havde den oplevelse, var det sådan det var.

Samme sagsbehandler havde tidligere i forløbet oplyst borger, at hun ville sende afgørelse torsdag eller fredag. Dette før at borger ikke skulle gå på weekend uden en afklaring. Hvis sagsbehandler ikke kunne nå det, ville sagsbehandler give borger besked. Borger modtog ikke afgørelsen og fik heller ikke besked. Det kan ske, at selv med de bedste intentioner, glipper det alligevel. Om mandagen ringede sagsbehandler og lod som ingenting og oplyste, at nu blev afgørelsen sendt. Da borger påpegede, at sagsbehandler ikke havde overholdt sin aftale, gled sagsbehandler af på det og sagde, at det havde hun ikke lovet. Men det havde sagsbehandler. Borger havde samtalen på en lydoptagelse.

Borger fortalte mig derudover, at der efter borgers mening manglede notater i sagen, blandt andet fra de løbende samtaler borger havde haft med sagsbehandler. Efter borgers opfattelse manglede der især de positive oplysninger, som borger havde oplyst undervejs i sagens forløb. Derudover undrede det borger, at afdelingen kunne sætte ting i værk, herunder aftale datoer med leverandører uden, at der var blevet truffet en afgørelse.

Borgers tillid til afdelingen var blevet påvirket af forløbet. Da der kom ny sagsbehandler og ny leder på sagen, var jeg med til det første møde. Borger gav et indblik i baggrunden for den manglende tillid til afdelingen. Jeg oplevede to medarbejdere, der lagde sig i selen for at lytte og svare på det, der udestod i sagen. Der blev endvidere lagt en plan for det fremtidige samarbejde.

### *Eksempel 3: Projekt: Få borgers stemme frem*

Borger henvendte sig, fordi sagen var gået i hårdknude. Der blev peget på en løsning, som borger ikke var enig med afdelingen i. Borger oplevede ikke, at hendes synspunkter blev lyttet til. Borger oplevede sig endvidere behandlet på en anden måde end de øvrige deltagere på møderne. Borger beskrev, at hun på møderne havde brug for tid til at tænke sig om, før hun svarede. Derudover oplevede borger, at mulighederne for forberedelse før møderne var utilstrækkelige.

Der var behov for at finde en vej til at få borgers stemme bragt frem i sagen. Dels i forhold til mødeformen og dels i forhold til at få gjort borgers synspunkter og ideer tydeligere. Ideen var at styrke borger på en sådan måde, at borger selv kunne føre sin sag.

Vi fik også arrangeret et møde med sagsbehandler og leder. Formålet med mødet var at lytte til borger. Borger skulle have ro til at fremføre sine synspunkter. Det var et godt og informativt møde og afdelingen udtrykte bagefter, at de havde skiftet syn på sagen. Der blev på den baggrund fundet gode holdbare løsninger.

Der kan være mange faktorer, der har spillet ind for det positive efterspil, men en af mine teser er, at borger fik et ejerskab over planen for det videre forløb og dermed et større incitament til at gennemføre den.

### *Eksempel 4: Var det en partshøring eller en afgørelse?*

Borger henvendte sig for at få hjælp til at forstå et brev fra afdelingen. I brevet stod der både, at det var en påtænkt afgørelse (agterskrivelse/partshøring) og borger kunne dermed komme med sine kommentarer. Samtidig stod der dog, at bevillingen var ophørt. Afdelingen havde således handlet på afgørelsen uden dels at høre borger og dels træffe en afgørelse om det. Først skulle det derfor afklares, hvad brevet fra afdelingen var, hvilket jeg var i dialog med afdelingen om. Afdelingen kunne godt se, at de med deres brev

uforvarende havde sendt borger i et ingenmandsland. Vi aftalte derfor, at afdelingen afventede borgers partshøringssvar.

Afdelingen oplyste i samme ombæring, at på baggrund af et nyligt afholdt møde var det deres indtryk, at borger var enig med afdelingen om, at den iværksatte hjælp ikke skulle forsætte, idet den ikke tjente et formål. Dertil kunne jeg oplyse, at borger havde fortalt mig, at borger var interesseret i den iværksatte hjælp som koncept, men den skulle tilpasses borgers behov bedre. Borger kunne endvidere ikke genkende sig selv i det der blev refereret i brevet.

Borger gav en beskrivelse af mødet. Det startede med, at borger spurgte, om det var muligt at optage mødet. Borger havde en saglig grund til at ville optage, hvilket borger uddybede. Det blev afslået, idet det ikke burde være nødvendigt, idet tingene undervejs ville blive noteret ned på tavlen, som efterfølgende kunne fotograferes. På den måde ville der blive skabt et overblik og dokumentation til senere brug.

At notere ned på tavlen er et godt visuelt redskab, som er brugbar i mange situationer. Men for denne borger var det ikke det rette, idet borger ikke kunne overskue både at gennemskue, hvad der stod på tavlen, tænke sig om i forhold til det, der blev spurgt om, huske, hvad det var borger ville sige og snakke samtidig. Desuden blev borger optaget af, at ikke alt stod på tavlen som borger fortalte og det forstyrrede og frustrerede borger yderligere. Den oplevelse havde jeg en god snak med afdelingen om.

I forbindelse med input til partshøringssvaret fik borger og jeg indkredset, hvilke behov borger havde brug for støtte til. Derudover blev der holdt et møde med afdelingen, hvor jeg også deltog. På mødet blev der peget på gode løsninger. Borger har efterfølgende holdt møder med afdelingen, som også gik godt. Der fik borger lov til at optage, hvilket borger satte pris på.

Som de fire eksempler viser, kan der godt rettes op, men det koster mange kræfter – både for borger og for medarbejderne. Det er et intensivt arbejde at rette op på et samarbejde, der har fået nogle knubs. Selve sagens kerne – det behov, der skal dækkes – kan risikere at være længere tid undervejs, fordi samtalerne bliver brugt på det, som er hændt i løbet af samarbejdet. Nogle gange indebærer det endda, at der må skiftes sagsbehandler, fordi tilliden er slidt. Det har den følge, at den nye sagsbehandler skal have mulighed for sætte sig ind i sagen og derudover lægge sig ekstra meget i selen for at genoprette tilliden.

#### *Hvad kan bidrage til, at borger oplever sig hørt?*

I min dialog med borgerne er jeg blevet opmærksom på, at borgerne har forskellige holdninger til, hvad de synes om telefonsamtaler, mødeform, mødeindhold og hvorvidt de har behov for forberedelse og betænkningstid. Baggrunden for, at det bliver nævnt i vores samtaler er, at formen har haft betydning for deres oplevelse af kommunen og fordi de har oplevet at have haft svært ved at udtrykke sig som de gerne ville.

#### *Telefonsamtaler*

Der er borgere, der udtrykker, at de har det svært ved at skulle tage stilling til ting eller få sagt det de ville, når de uventet bliver ringet op. Sådanne opkald oplever de som stressende. Andre fortryder det, de får sagt. Der er også borgere, der fortæller, at de ikke var klar over, hvad samtalens indhold skulle bruges til, eksempelvis at det var en mundtlig partshøring. Det opdager de først i forbindelse med afgørelsen.

Der er borgere, der foretrækker at vide, hvornår de bliver ringet op. Og hvis det er muligt, vil de desuden gerne vide, hvad emnet er, så de kan forberede sig. Hvis der skal tages stilling til noget, vil de gerne kunne have mulighed for at tænke over det.



### *Skriftligt*

Der er borgere, hvor det fungerer bedst, at man kommunikerer mest muligt på skrift, for det er mere gennemtænkt og giver bedre overblik. De udtrykker overfor mig, at de godt kan blive frustreret over at blive ringet op med svaret, når de har udtrykt, at de foretrækker det på skrift.

For andre er det lige det modsatte. De mister overblikket og kan have svært ved at få udtrykt det, de gerne ville på skrift. De har brug for dialogen til at få budskaberne frem. For de borgere, hvor skriftlighed ikke er deres favorit, men hvor afgørelser ofte er skriftlige, kan det derudover være en god ide at ringe til borgeren i forbindelse med afgørelsen.

### *Mødeformer*

For nogle borgere kan der være udfordringer forbundet med det fysiske møde. Muligheden for i stedet at holde mødet som onlinemøde bliver benyttet af administrationen. Jeg ser dog eksempler, hvor der ikke har været nok opmærksomhed på, hvorvidt man kunne tilrettelægge mødet på en sådan måde, at borger ville kunne deltage. Også selvom det kun drejer sig om kort tid. I stedet har det været forældrene, værger eller partsrepræsentanten, der har deltaget på mødet.

Administrationen er gode til at benytte alternative mødeformer, så som gåture, og det er der flere af borgerne, der overfor mig har udtrykt sig positivt om.

I forbindelse med Barnets lov har det givet anledning til at være mere fleksibel i forhold til, hvordan møder og samtaler kan tilrettelægges. De tiltag som Center for Familie og Rådgivning benytter sig af, kunne andre afdelinger overveje at lade sig inspirere af.

### *Mødeindhold*

For at sikre, at borger bliver inddraget behørigt, er det vigtigt i planlægningen af møder, at administrationen er opmærksom på at tænke borgerinddragelse i alle faserne – det vil sige både inden mødet, under mødet og efter mødet. Det skal udformes på en sådan måde, at borger ved, hvad der skal ske, hvem der skal med, hvad man forventer af bidrag fra borger og hvad skal der ske efter mødet. Mulighed for forberedelse vil derudover være en hjælp for de fleste borgere. Afhængig af den enkelte borger er graden af forudsigelighed også et vigtigt element for, at der bliver skabt trygge rammer for borger. Endelig en opmærksomhed i forhold til muligheden for betænkningstid.

### *Partshøring*

Der kan være forskel på kommunens oplevelse af at have partshørt og borgerens oplevelse af at være partshørt. Det er ikke altid tydeligt for borgeren, om der er tale om en partshøring. Det kan ske, når det ikke fremgår tydeligt af brevet, mødet eller telefonsamtalen, at der er tale om en partshøring, og hvad det indebærer for borger. Ved de mundtlige partshøringer er der endvidere det ekstra element, at nogle borgere har brug for betænkningstid.

Formålet med partshøring er, at borger er klar over hvilket grundlag kommunen har for at kunne træffe afgørelse. Derudover gælder, at faktuelle fejl og misforståelser vil kunne blive rettet. Derfor kaldes partshøring også en garantiforskrift, hvilket vil sige en regel, som er med til at garantere, at en afgørelse er lovlig og korrekt. For at borger kan udnytte denne rettighed forudsætter det, at borger får rimelig tid og mulighed for at sætte sig ind i oplysningerne samt overveje sit partshøringssvar.

## Anbefalinger til fremtidige fokuspunkter

Samlet set har henvendelserne til borgerrådgiveren i denne beretnings periode ført til, at borgerrådgiveren overordnet vil anbefale administrationen følgende fokusområde:

### **Fokus på hvordan kommunens måde at handle på i alle sammenhænge kan give borger den oplevelse – at uanset udfaldet på sagen – var det et retfærdigt forløb.**

Følgende er forslag til, hvordan det kan gøres:

**Overvej løbende hvilken kommunikationsform, der fungerer bedst for den enkelte borger.** Min anbefaling er, at man tidligt i forløbet med en borger har en snak om, hvordan de foretrækker samarbejdet og især hvilke kommunikationsformer de foretrækker, i det omfang det er muligt individuelt at tage hensyn til det. En forventningsafstemning både i forhold til telefonopkald, tilrettelæggelse af møder, når kommunikationen er på skrift, mv. Det er kommunen, der tilrettelægger sagsbehandlingen, men derfor kan man godt lytte til borgers ønsker til kommunikationsformer.

**Skab de rette rammer for reel inddragelse af borgeren.** Både i forhold til borgers medvirken til *oplysning af sagen*, når der skal findes en *løsning*, der skal matche borgers behov; ved *partshøring*; og ved afgørelse, at borger kan se *mellemregningerne i begrundelsen* og dermed har bedre forudsætninger for at forstå afgørelsen og tage stilling til, om der er grundlag for at klage.

Det hænder, at der sker bump på vejen i et sagsforløb eller i dialogen med borger. Overvej om det kan skyldes en eller flere af de faktorer, der indgår i procesretfærdighed. Hvis det er tilfældet, kan det være relevant at **undersøge nærmere, hvorfor borger er efterladt med det indtryk og hvordan det kan undgås en anden gang**, både i forhold til den konkrete borger og generelt.

Medarbejderne i Frederikssund Kommune er gode, har hjertet på det rigtige sted og er oprigtig interesseret i at skabe gode relationer og samarbejde med borgerne. Der er således et godt fundament at bygge videre på. Man skal altid være åben og nysgerrig efter, hvordan man kan gøre det endnu bedre. Man skal se det som en kontinuerlig udvikling. Hvis man skaber et rum for systematisk refleksion og læring i fællesskab, kan det samtidig være kompetencegivende og skabe fælles forståelse.

Som borgerrådgiver kan jeg give anvisninger og synliggøre problemer, men evnen og viljen til at rette op og skabe forbedringer, skal komme fra administrationen. Det er ligeledes administrationens erfaringer med, hvad der virker og hvad der ikke virker, der skal inddrages, når der skal ses på løsninger på ovenstående fokuspunkter.

## Afsluttende bemærkninger

Frederikssund Kommune har i forskellige sammenhænge i 2023 vist interesse for at få input fra borgerne generelt i form af eksempelvis dialogmøder, spørgeskemaer eller interviews. Det har både været i forbindelse med dialogmøde med gruppen *Krudtugler og kanelgifler*, der senere har skiftet navn til *DiNA*, § 17, stk. 4-udvalget *Det gode borgerforløb*, men også i andre sammenhænge så som i det tværfaglige forum, der arbejder med forbedringer af overgangen fra barn til voksen samt *Det helhedsorienteret borgersamarbejde*.

Jeg har også oplevet en oprigtig interesse og villighed til at løse de udfordringer jeg pegede på i min beretning fra sidste år. Der er således blevet arbejdet på at finde gode løsninger i årets løb. Jeg er således fortrøstningsfuld med ovenstående anbefalinger.

## Bilag 1

### Antallet af sager

I perioden 1. januar til 31. december 2023 har der i alt været 267 antal registrerede henvendelser til borgerrådgiveren, fordelt på henholdsvis 246 hovedsager og 21 følgesager.

Henvendelserne er opdelt i henholdsvis hoved- og følgesager for bedre at ramme ind de knopskydninger af nye klagepunkter og nye spørgsmål, der opstår undervejs i mit forløb med borgerne, i de situationer, hvor det er relevant. For begge typer af sager gælder det, at der er tale om en selvstændig behandling af sagen. Der er således ikke tale om alle de gange den enkelte borger kontakter mig. En borger kan således sende mange mails om stort set samme problemstilling, men det vil kun figurere som 1 henvendelse alt afhængig af emne. Omvendt kan en borger sende en henvendelse, der dækker over to forskellige centre og med to forskellige problemstillinger. Der vil det blive registreret som 2 henvendelser.

I tabel 1 kan man se, hvordan henvendelserne har fordelt sig på henholdsvis hoved- og følgesager, sammenlignet med årene 2020-2022.

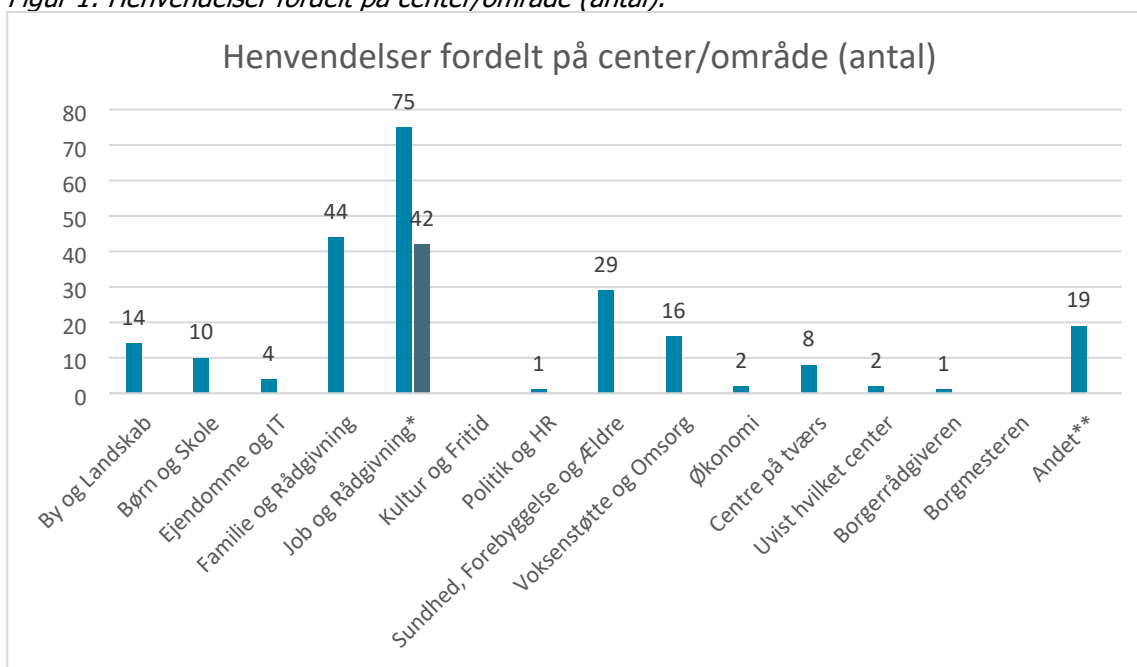
*Tabel 1: Antal sager hos borgerrådgiveren fordelt på sagstype og år.*

År	2020	2021	2022	2023
<b>Hovedsager</b>	214	232	325	246
<b>Følgesager</b>	15	36	49	21
<b>I alt</b>	229	268	374	267

Det er et fald i forhold til sidste års beretning, hvor der var en markant stigning i antal sager. Antal henvendelser svarer til det niveau det var i 2021. I sidste års beretning var den overordnede anbefaling at have fokus på, hvordan betjeningen af borgerne kunne gøres bedre. Det indebar blandt andet at gøre det lettere at komme i kontakt med kommunen. Det er der blevet arbejdet med og eksempelvis er åbningstiden for telefonbetjening blevet udvidet og der er en digital hotline med lang åbningstid. Det er gjort nemmere for borgerne at skrive til kommunen via digital post, idet søgeord er blevet optimeret. Endelig oplever jeg, at der generelt har været en øget opmærksomhed på vigtigheden i at yde god service. Det har været meget positivt at opleve administrationens engagement i at forbedre. Derudover var der i 2022 en del udfordringer med MitID og pas, hvilket også medførte henvendelser til borgerrådgiveren. Dette har der ikke været i 2023 i samme omfang.

I figur 1 kan man se de registrerede henvendelser fordelt per center eller område. "Andet" dækker over de henvendelser, der vedrører andre myndigheders ansvarsområde, så som Udbetaling Danmark, Ankestyrelsen, Familieretshuset, samt privatretlige spørgsmål, mv. Når henvendelsen vedrører flere centre på en gang og det er det tværfaglige, der har været relevant, samles de i kategorien Centre på tværs. Henvendelserne kategoriseres under et center, når de vedrører centerets område direkte eller indirekte som følge af deres opgaveportefølje.

Figur 1: Henvendelser fordelt på center/område (antal).



\* Job og Rådgivning er i figuren opdelt i Borger og Ydelse (75 henvendelser) og øvrige afdelinger i centeret (42 henvendelser).

\*\* Andet dækker over anden myndigheds ansvarsområde, privatretlige spørgsmål, mv.

Ligesom tidligere år fordeler henvendelserne sig på de fleste af kommunens centre, men hovedsagligt på det sociale ansvarsområde, hvilket vil sige direktørområdet Velfærd, Arbejdsmarked og Sundhed samt Center for Familie og Rådgivning. Dette er ikke overraskende, idet de områder generelt har hyppig kontakt med borgere. Den hjælp de områder yder og de afgørelser de træffer har endvidere stor betydning for den enkelte borger. De andre kommuners borgerrådgivere ser samme fordeling af henvendelserne. Derudover dækker de områder over mange enheder.

Som følge af organisationsændringerne i 2023, hvor PPR kom over til Center for Familie og Rådgivning samt Visitation og Hjælpebidler kom til Center for Sundhed, Forebyggelse og Ældre, har det rykket på antallet af henvendelser fordelt på centre, hvis man sammenligner med tidligere år.

Man skal være varsom med at forstå antallet af registrerede henvendelser som et tegn på, at det enkelte center har mange utilfredse borgere. Det er ikke nødvendigvis tilfældet, da henvendelsen også kan vedrøre vejledning. Det handler også om, at kendskabet til borgerrådgiverfunktionen måske er mere udbredt blandt borgere, der er i berøring med det sociale område.

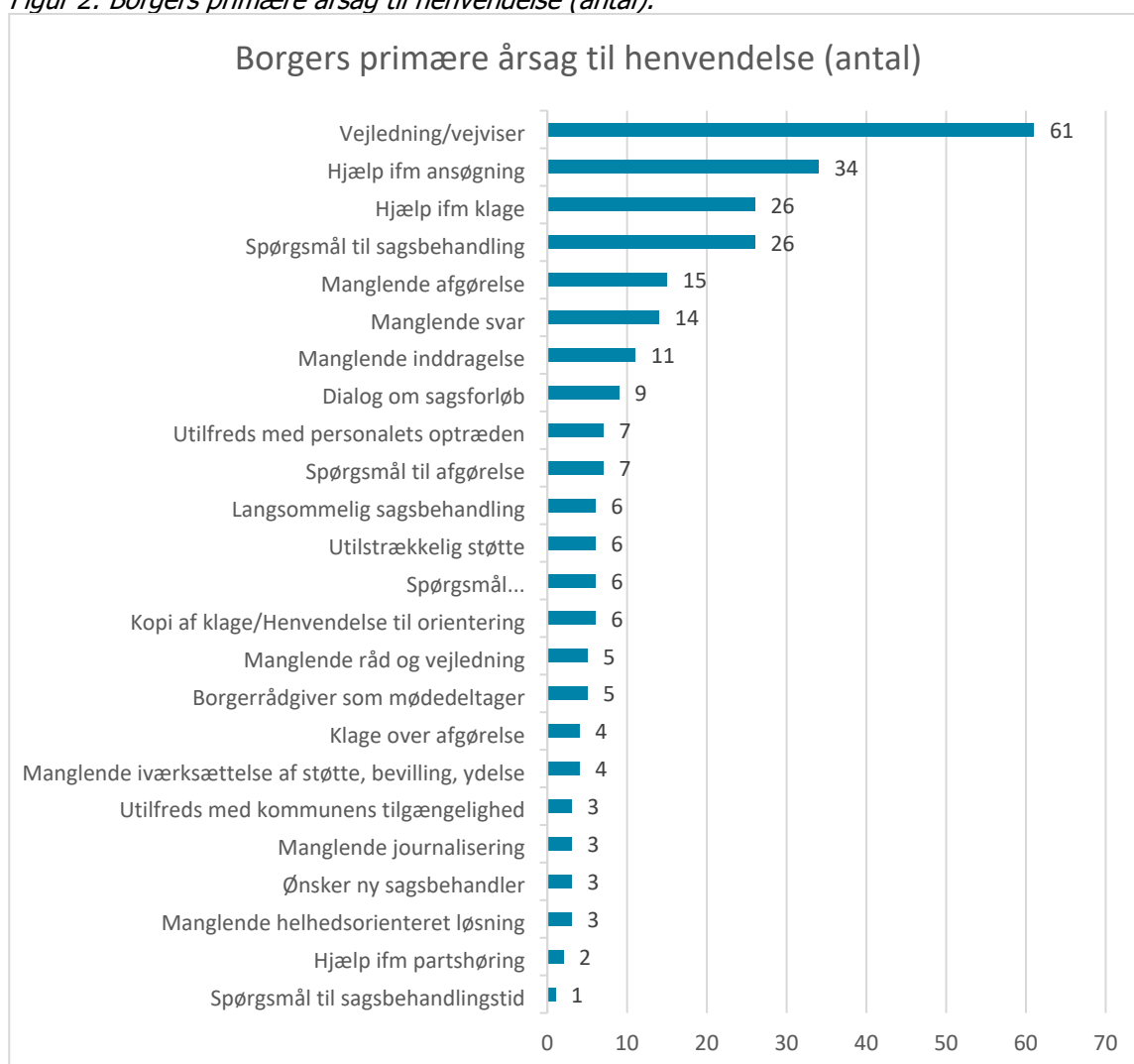
## Den primære årsag til borgernes henvendelse

I figur 2 kan man se, hvad den primære årsag har været til borgernes henvendelser i perioden.

Når henvendelsens problemstilling skal kategoriseres, er fokus lagt på, hvad fylder mest hos borger. Hvad går deres primære utilfredshed ud på og hvad vil de gerne opnå med henvendelsen til borgerrådgiveren. Hvis der ikke er tale om en klage/utilfredshed drejer det sig da om, at de fx har nogle spørgsmål eller gerne vil have hjælp til noget.

I bilag 2 kan man læse mere om, hvordan henvendelserne bliver kategoriseret. Kategorierne er en bred vifte af muligheder og placeringen af den enkelte registreret henvendelse i en kategori afhænger af, hvad jeg vurderer fokus har været i borgers henvendelse. Kategorierne er ikke et udtryk for, hvad jeg selv bedømmer det enkelte centers ageren til at være. Kategorierne skal ses som et vejledende arbejdsredskab.

Figur 2: Borgers primære årsag til henvendelse (antal).



Som det fremgår af figuren har de 5 hyppigste primære årsager til borgernes henvendelser i 2023 handlet om:

- Vejledning/vejviser
- Hjælp i forbindelse med ansøgning
- Hjælp i forbindelse med klage
- Spørgsmål til sagsbehandling
- Manglende afgørelse

I bilagstabellerne 1-4 er der en tabel for hvert direktørområde, hvor man kan se borgernes henvendelser fordelt på det enkelte direktørområdes centre. I bilagstabel 5 er samlet de henvendelser, der hører under Centre på tværs eller ukendt afdeling.

*Bilagstabel 1: Borgers primære årsag til henvendelse fordelt under Velfærd, Arbejdsmarked og Sundhed fordelt på center (antal).*

<b>Primær årsag til borgers henvendelse</b>	<b>Job og Rådgivning</b>	<b>Voksenstøtte og Omsorg</b>	<b>Sundhed, Forebyggelse og Ældre</b>	<b>I alt</b>
Vejledning/vejviser	25	1	3	29
Kopi af klage/Henvendelse til orientering			1	1
Hjælp ifm. ansøgning	19	1	4	24
Manglende svar	8	1		9
Dialog om sagsforløb	2	1	2	5
Hjælp ifm. klage	19	1	3	23
Klage over afgørelse	1	1	3	4
Manglende iværksættelse af støtte, bevilling, ydelse	1			1
Manglende afgørelse	7		1	9
Manglende journalisering				
Utilfreds med kommunens tilgængelighed	1	2		3
Utilstrækkelig støtte		1		1
Utilfreds med personalets optræden	6			6
Spørgsmål til sagsbehandling	11		9	20
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure	5		1	6
Borgerrådgiver som mødedeltager	1	1		2
Manglende inddragelse	1	2	1	4
Manglende helhedsorienteret løsning	1			1
Manglende råd og vejledning	3		1	4
Personfølsomme oplysninger				
Langsommelig sagsbehandling		1		1
Ønsker ny sagsbehandler		2		2
Spørgsmål til afgørelse	5			5
Hjælp ifm. partshøring	1			1
Spørgsmål til sagsbehandlingstid		1		1
Manglende koordineret indsats mellem afdelinger				
<b>I alt</b>	<b>117</b>	<b>16</b>	<b>29</b>	<b>162</b>

Bilagstabel 2: Borgers primære årsag til henvendelse under Opvækst, Uddannelse og Kultur fordelt på center (antal).

Primær årsag til borgers henvendelse	Familie og Rådgivning	Børn og Skole	Kultur og Fritid	I alt
Vejledning/vejviser				
Kopi af klage/Henvendelse til orientering	3			3
Hjælp ifm. ansøgning	7			7
Manglende svar	1			1
Dialog om sagsforløb	2	2		4
Hjælp ifm. klage				
Klage over afgørelse				
Manglende iværksættelse af støtte, bevilling, ydelse	2	1		3
Manglende afgørelse	3	2		5
Manglende journalisering	3			3
Utilfreds med kommunens tilgængelighed				
Utilstrækkelig støtte	4			4
Utilfreds med personalets optræden		1		1
Spørgsmål til sagsbehandling	2	3		5
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure				
Borgerrådgiver som mødedeltager	2			2
Manglende inddragelse i egen sag	6			6
Manglende helhedsorienteret løsning	2			2
Manglende råd og vejledning	1			1
Personfølsomme oplysninger				
Langsommelig sagsbehandling	3			3
Ønsker ny sagsbehandler	1			1
Spørgsmål til afgørelse	1	1		2
Hjælp ifm. partshøring	1			1
Spørgsmål til sagsbehandlingstid				
Manglende koordineret indsats mellem afdelinger				
I alt	44	10	0	54

Bilagstabel 3: Borgers primære årsag til henvendelse under Teknik, Erhverv og IT fordelt på center (antal).

Primær årsag til borgers henvendelse	By og Landskab	Ejendomme og IT	I alt
Vejledning/vejviser	5	3	8
Kopi af klage/Henvendelse til orientering			
Hjælp ifm. ansøgning	1	1	2
Manglende svar	2		2
Dialog om sagsforløb			
Hjælp ifm. klage	3		3
Klage over afgørelse			
Manglende iværksættelse af støtte, bevilling, ydelse			
Manglende afgørelse			
Manglende journalisering			
Utilfreds med kommunens tilgængelighed			
Utilstrækkelig støtte			
Utilfreds med personalets optræden			
Spørgsmål til sagsbehandling	1		1
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure			
Borgerrådgiver som mødedeltager			
Manglende inddragelse i egen sag			
Manglende helhedsorienteret løsning			
Manglende råd og vejledning			
Personfølsomme oplysninger			
Langsommelig sagsbehandling	2		2
Ønsker ny sagsbehandler			
Spørgsmål til afgørelse			
Hjælp ifm. partshøring			
Spørgsmål til sagsbehandlingstid			
Manglende koordineret indsats mellem afdelinger			
I alt	14	4	18



Bilagstabel 4: Borgers primære årsag til henvendelse under Strategi, Service og Koordination fordelt på center (antal).

Primær årsag til borgers henvendelse	Politik og HR	Økonomi	I alt
Vejledning/vejviser	1	1	2
Kopi af klage/Henvendelse til orientering			
Hjælp ifm. ansøgning			
Manglende svar		1	1
Dialog om sagsforløb			
Hjælp ifm. klage			
Klage over afgørelse			
Manglende iværksættelse af støtte, bevilling, ydelse			
Manglende afgørelse			
Manglende journalisering			
Utilfreds med kommunens tilgængelighed			
Utilstrækkelig støtte			
Utilfreds med personalets optræden			
Spørgsmål til sagsbehandling			
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure			
Borgerrådgiver som mødedeltager			
Manglende inddragelse i egen sag			
Manglende helhedsorienteret løsning			
Manglende råd og vejledning			
Personfølsomme oplysninger			
Langsommelig sagsbehandling			
Ønsker ny sagsbehandler			
Spørgsmål til afgørelse			
Hjælp ifm. partshøring			
Spørgsmål til sagsbehandlingstid			
Manglende koordineret indsats mellem afdelinger			
I alt	1	2	3

Bilagstabel 5: Borgers primære årsag til henvendelse under Centre på tværs og Uvist afdeling (antal).

<b>Primær årsag til borgers henvendelse</b>	<b>Centre på tværs</b>
Vejledning/vejviser	4
Kopi af klage/Henvendelse til orientering	1
Hjælp ifm. ansøgning	
Manglende svar	1
Dialog om sagsforløb	
Hjælp ifm. klage	
Klage over afgørelse	1
Manglende iværksættelse af støtte, bevilling, ydelse	
Manglende afgørelse	
Manglende journalisering	
Utilfreds med kommunens tilgængelighed	
Utilstrækkelig støtte	1
Utilfreds med personalets optræden	
Spørgsmål til sagsbehandling	
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure	
Borgerrådgiver som mødedeltager	1
Manglende inddragelse	1
Manglende helhedsorienteret løsning	
Manglende råd og vejledning	
Personfølsomme oplysninger	
Langsommelig sagsbehandling	
Ønsker ny sagsbehandler	
Spørgsmål til afgørelse	
Hjælp ifm. partshøring	
Spørgsmål til sagsbehandlingstid	
Manglende koordineret indsats mellem afdelinger	
I alt	10

## Bilag 2

### Registrering af henvendelserne

Borgerrådgiverens sager starter ved en henvendelse fra borgeren. Når henvendelsens problemstilling skal kategoriseres, er fokus lagt på, hvad fylder mest hos borger. For bedre at indkredse, hvad borgernes henvendelser handler om, bliver henvendelserne fordelt på 30 kategorier.

Eksempel: En henvendelse fra en borger vedrørende tabt arbejdsfortjeneste:

Borger klager over, at der er søgt om tabt arbejdsfortjeneste, men der er endnu ikke truffet afgørelse. Hvad fylder mest hos borger i samtalen/henvendelsen?

For nogle er det den manglende afklaring, at der endnu ikke er truffet afgørelse. De rykker derfor for en afgørelse eller de efterspørger en status på, hvornår der bliver truffet en afgørelse. En sådan henvendelse bliver registreret som *Manglende afgørelse*.

Hvis det, der fylder mest hos borger, er en oplevelse af langsommelig sagsbehandling - at det hele trækker unødigt ud. En sådan henvendelse vil blive registreret som *Langsommelig sagsbehandling*.

Hvis det handler om, at borger savner en afgørelse og har derfor skrevet til afdelingen for at få svar på, hvornår afdelingen forventer at træffe afgørelse, men borger har stadig ikke fået svar på sin henvendelse, bliver den registreret som *Manglende svar*, da det er her fokus er for borger.

Hvis fokus mere ligger på sagsbehandlingstid og spørgsmål i den forbindelse, bliver det registreret som *Spørgsmål til sagsbehandlingstid*.

Der er borgere, hvor deres fokus er at fortælle om forløbet i deres sag og undervejs har de nogle spørgsmål eller har brug for at vende nogle ting med mig. Alt afhængig af, hvad der primært har fyldt i samtalen, kan det blive registreret som eksempelvis *Dialog om sagsforløb*, *Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure*, mv.

Hvis borger ikke har søgt om tabt arbejdsfortjeneste endnu, men ønsker hjælp til det fx i form af input til, hvad der kunne være relevant at inddrage i ansøgningen, bliver det registreret som *Hjælp i forbindelse med ansøgning*.

Der er således mange muligheder og det afhænger af, hvad jeg vurderer, fokus har været i borgerens henvendelse og kategorierne er således ikke et udtryk for, hvad jeg selv bedømmer afdelingens ageren til at være. Kategorierne skal ses som et vejledende arbejdsredskab.

Henvendelserne er opdelt i **hovedsager og følgesager** for bedre at ramme ind de knopskydninger af nye klagepunkter og nye spørgsmål, der kan opstå undervejs i mit forløb med borger i de situationer, hvor det er relevant. For begge typer af sager gælder det, at der er tale om en egentlig og selvstændig behandling af sagen.

Antallet af registrerede henvendelser er dog ikke lig med samtlige henvendelser til borgerrådgiveren. Det skyldes, at jeg i mit arbejde har fokus på den konkrete problemstilling, borgeren henvender sig med. I den sammenhæng er det ikke så afgørende, om en borger kontakter mig en, to eller tre gange – hvis tre henvendelser inden for relativt kort tid handler om det samme, registreres de kun som en henvendelse. Omvendt kan en henvendelse vedrøre flere forskellige forhold (og evt. også høre til i forskellige afdelinger). I disse tilfælde kan en henvendelse føre til to eller flere registrerede problemstillinger.