

Årsberetning 2023

For Borgerrådgiveren i Gribskov Kommune

Januar 2024



INDHOLD

Forord	3
Sagsbehandling i perioden.....	4
Henstillinger afgivet i løbet af året	5
Børnefaglige undersøgelser	5
Informations pjece vedr. selvtræning.....	5
Undersøgelse af bolig	5
Uklar henvendelse fra administrationen	5
Kritik udtalt i løbet af året.....	5
Meget lang svartid på trods af flere rykkere	5
Udvikling af Borgerrådgiverfunktionen	6
Observationer i løbet af året	6
Svar eller besvarelse	6
Mødeindkaldelser uden dagsorden eller med stærkt forsinket dagsorden	6
Ikke klar afsender på breve og skrivelser fra Administration til borger	7
Borger ubekendt med skift af sagsbehandler	7
Manglende vejledning om sagsbehandlingstid	7
Opfølgning på sidste års anbefalinger	7
Fokus på nogle grundlæggende forvaltningsdyder	7
Analyse af børne- og familieområdet	8
Opfølgning på fremtidige fokusområder	9
Klarlæggelse af omfanget af sager, hvor borgerne har følelsen af, at de mangler svar på deres henvendelser	9
Udarbejdelse og gennemførelse af undervisning i grundlæggende forvaltningsretlige dyder	9
Opfølgning på høringspraksis i forbindelse med børnefaglige undersøgelser	9
Opdeling afsager i kategorier.....	9
Anbefalinger	10
Øget fokus på vejledning af borgerne	10
Året 2023 i tal	11

FORORD

Denne årsberetning indeholder Borgerrådgiverens oplevelser og overordnede betragtninger for perioden 1. januar 2023 til og med 31. december 2023 og skal desuden give Byrådet en opfølgning på anbefalinger og fremtidige fokusområder fra årsrapporten for 2022.

Antalsmæssigt er der oprettet flere sager i periode 2023 end perioden 2022, dette skal dog ses i lyset af, at perioden 2023 også er to måneder længere end 2022 periode, hvorfor stigningen ikke er usædvanlig eller bekymrende.

Borgerrådgiver funktionen har fokus på retssikkerheden og de processer, som leder til de mange afgørelser, der træffes af Gribskov Kommunes medarbejdere. Det hænder, at en borger i sin henvendelse til funktionen ønsker, at der tages stilling til faglige vurderinger, dette er funktionen dog afskåret fra, hvorfor sådanne henvendelser henvises ind i det klagesystem, der findes til sådanne vurderinger.

Det er klart, at en funktion der kan føre tilsyn ser mange klager, hvorfor det er nemt at få den opfattelse, at der er store problemer, man skal dog holde for øje, at en kommune træffer ufatteligt mange afgørelser, som aldrig bringes til funktionens opmærksomhed, da disse afgørelser accepteres af parten eller går direkte videre til det administrative klagesystem Ankestyrelse m.v.

Årsagerne til at borgerne henvender sig til funktionen er lige så varierede som henvendelsernes indhold. Nogle sager udspringer af længere forløb, hvor dialogen mellem borger og administration langsomt er gået skævt, hvorimod andre udspringer af en konkret hændelse eller skrivelse. De fleste henvendelser drejer sig dog om den samme essens; at have indflydelse på den proces, som borger har med kommunen. – Dette hvad enten der er tale om en tilladelse, en ydelse eller noget helt tredje.

Som det også var tilfældet sidste år, så har tilgængelighed været i højsædet, da funktionen alt andet lige er relativt ny i kommunen. Desværre har der i en periode været problemer med kontakt via sikkerpost, dette problem blev dog løst via IT-afdelingen.

Håbet med årsberetningen er, at der gives et indblik i funktionens virke til gavn for Byrådet, borgerne, erhvervsdrivende og administrationen, således der i fællesskab kan skabes et solidt fundament for forbedring til gavn for alle Gribskov Kommunes interessenter.

Det er således med fuldt overlæg, at centre, teams eller medarbejdere som udgangspunkt ikke nævnes ved navn, da formålet med denne årsrapport ikke er at pålægge skyld og skam, da sådanne følelser ikke kan anvendes til forbedring.

Afslutningsvis vil jeg takke borgerne for den tillid der udvises funktionen.

Gribskov den 31. december 2023

Thomas Green-Andersen – Borgerrådgiver

SAGSBEHANDLING I PERIODEN

I perioden har der været 124 antal henvendelser, som har ledt til sagsoprettelser. Dette er 28 flere end sidste periode. Henvendelserne kommer typisk ind via mail, sikkerpost eller telefon. I afsnittet årets tal 2023 vil der være statistik over de forskellige henvendelser. Det er vigtigt at være opmærksom på, at statistikken skal læses med en vis skepsis, da den udelukkende er baseret på henvendelser til funktionen og derfor ikke giver et generelt billede af de mange tusinde sager som Gribskov Kommune behandler. Som min gamle statistiklærer sagde: *Statistik er som en gammel lygtepæl – Den oplyser ikke ret meget men den er meget rar at støtte sig til.*

Til ovenstående skal tillægges møder og telefonsamtaler som ikke ender ud i endelig sagsbehandling, dette er typisk fordi borger ønsker en hurtig vejledning, vejvisning ind i administrationen eller med et spørgsmål som borger ikke ved hvor skal sendes hen.

Møder bliver gennemført både på Rådhuset i Helsingør, på borgernes adresse eller andre steder, hvor borgerne føler sig trygge. Det er vigtigt for mig, at borgerne mødes hvor det passer dem bedst, da det ikke skal være adgangsvejen der afgør, om man beder om vejledning / hjælp eller ej.

I år er der også langt et betragteligt antal time til undervisning af Administrationen. Center for Sociale Indsatser har haft inviteret mig med til deres interne kursus i forvaltningsret, hvor jeg deltog som oplægsholder, hvilket dels gav mig mulighed for at fortælle om mine observationer i deres center og kommunen generelt og dels gav medarbejderne mulighed for at spørge ind til funktionen og hvad de kan bruge den til som ansat. Det er min opfattelse, at mange medarbejdere har haft glæde af at tale om og med funktionen, således det ikke vil forekomme farligt eller ubehageligt når / hvis der skal udarbejdes et svar til Borgerrådgiveren i en given sag. Det har i hvert fald været mig en fornøjelse at tale med nogle af de mange medarbejdere der arbejder for Gribskov Kommune.

Funktionen har en forpligtigelse til at bistå Administrationen med udvikling inde for Forvaltningsretten, hvorfor Koncernledelsen, i forlængelse af anbefalingen fra sidste år vedr. fokus på forvaltningsmæssige dyder, har bedt om jeg udarbejde materiale til og afholde generelle kursusforløb i grundlæggende forvaltningsret og den gode afgørelse, hvoraf de første kursuser blev afholdt 8. december 2023 med flere kommende kurser i 2024. Udarbejdelsen af materialet er sket i tæt samarbejde med de af Administrationen ansatte jurister, så der er enighed om indholdet af undervisningen.

I året har jeg deltaget i det landsdækkende Borgerrådgiver netværk samt deres årskursus, hvorved jeg har opnået sparring og læring fra de øvrige borgerrådgiverfunktioner rundt omkring i landet. Dette netværk har bl.a. drøftelser med Ankestyrelsen og Folketingets Ombudsmand, da der findes mange snitflader mellem borgerrådgivernes ansvarsområde og disse to institutioner.

Den almindelige praksis i sagsbehandlingen er, at indhentelse af udtagelser fra administration sker via centerchefen for området. Der har, efter aftale mellem Kommunaldirektøren, Centerchef for Sociale Indsatser og mig, været lavet et forsøg, hvor jeg kunne kontakte en sagsbehandler i Social Indsats Børn og Familier direkte enten via telefon, mail eller ved møde hos sagsbehandleren. Forsøget har været en succes for både sagsbehandler, center og jeg, da det har ledt til hurtigere sagsbehandling og bedre dialog om sagerne, hvorfor forsøget medio november blev gjort permanent.

Grundet forsøges succes, vil der blive arbejdet på en udvidelse af denne mulighed til andre områder, hvor det giver mening for både administrationen og jeg.

Det er min opfattelse, at samarbejdet mellem Administration og Borgerrådgiverfunktion forsat er godt og bidrager til bedre løsninger til gavn for både borgere og Administration.

I årets løb er der afgivet fire henstillinger til Administrationen og udtalt kritik en gang.

HENSTILLINGER AFGIVET I LØBET AF ÅRET

BØRNEFAGLIGE UNDERSØGELSER

I årsrapporten for 2022 fremgik det, at der foregik en undersøgelse af Administrationens behandling af høringsvar i forbindelse med børnefaglige undersøgelser også kaldt § 50 undersøgelser. I 2023 blev denne undersøgelse afsluttet med en henstilling til Administrationen om, at det skulle fremgå tydeligere at der var givet et høringsvar og at dette skulle fremgå af dokumenterne som indgik i sagen. Administrationen ville efterkomme denne henstilling og arbejdede allerede på en løsning via bl.a. et nyt IT-system og har gennemført undervisning af samtlige medarbejdere i centeret med fokus på forvaltningsretlige emner herunder høring og anvendelse af høringsvar i afgørelser og undersøgelser.

INFORMATIONS PJECE VEDR. SELVTRÆNING

Sagen udsprang af en borgerhenvendelse, fordi borger oplevede at en pjece udsendt af Administrationen ikke var retvisende. Ved undersøgelse af pjecens indhold kunne det blive konstateret, at indholdet ganske rigtigt ikke var retvisende. Sagen blev afsluttet med en henstilling om, at der fremadrettet var ekstra fokus på kvalitetssikring af informationsmateriale. Administrationen efterkom denne henstilling og pjecen blev rettet meget hurtigt.

UNDERSØGELSE AF BOLIG

Sagen udsprang af en henvendelse vedr. kommunens tilsyn med boliger jfr. Byfornyelseslovens kapitel 9. Borgers partsrepræsentant mente ikke, at Administrationen behandlede sagen objektivt.

Ved undersøgelse af sagen blev der ikke fundet anledning til at konkludere eller mistænke, at Administrationen ikke behandlede sagen objektivt, der blev dog fundet anledning til at henstille til, at boligen blev undersøgt jfr. kommunernes undersøgelsespligt. Administrationen efterkom henstillingen og boligen blev undersøgt af uvildig specialist.

UKLAR HENVENDELSE FRA ADMINISTRATIONEN

En borger havde modtaget et svar fra Administrationen, som borger ikke forstod. Ved gennemlæsning var det uklart, hvorvidt der var tale om en vejledning, partshøring eller afgørelse. I forbindelse med dialogen oplyste Administrationen, at brevskabelonen ville blive ændret fremadrettet. Der blev derfor afgivet en henstilling om, at Administrationen skulle afklare borgers forvirring ved at klarlægge, hvorvidt der var tale om vejledning, partshøring eller afgørelse. Administrationen efterkom ikke henstillingen, da Administrationen mente, at Borgerrådgiveren kunne gøre dette på baggrund af de svar, som Administrationen havde fremsendt. Denne løsning kunne dog ikke lade sig gøre, da Borgerrådgiveren ikke kan optræde som myndighed og derved heller ikke over for en borger kan fastlægge, hvorvidt en skrivelse vil have retsvirkning for en borger eller ej, da denne beføjelse udelukkende er tillagt Administrationen.

KRITIK UDTALT I LØBET AF ÅRET

MEGET LANG SVARTID PÅ TRODS AF FLERE RYKKERE

Kritikken blev givet på baggrund af en svartid til Borgerrådgiverfunktionen på 140 dage, dette på trods af der i perioden blev fremsendt tre rykkere for svar. Svar tiden fra centeret er efterfølgende blevet meget tilfredsstillende, hvorfor det lægges til grund, at centeret har taget kritikken til efterretning og forbedret sin sagsgang.

UDVIKLING AF BORGERRÅDGIVERFUNKTIONEN

I løbet af året har der været dialog om udarbejdelse af mere detaljerede retningslinjer for Borgerrådgiverfunktionen. Dette arbejde udspringer af sager, hvor der har været forskellige opfattelser vedr. funktionens tilsyn og formål mellem Administrationen og mig. Borgerrådgiverfunktionen kan ikke bidrage til en forbedret service, hvis der er konflikt mellem Administrationen og den fungerende Borgerrådgiver, hvorfor det er vigtigt at der er enighed om sagsbehandlingsproces, rækkevidden på tilsynet og tilrettelæggelse af tilbagemelding til Administrationen.

Dialogen er sket i god tone og med gensidig respekt for hinandens standpunkter.

Det er jfr. § 19, stk. 3 i styrelsesvedtægten Byrådet, der fastsætter de nærmere regler for Borgerrådgiverens virksomhed, hvorfor retningslinjerne vil, når der er opnået enig hed om disse, blive forelagt Byrådet til endelig behandling og evt. vedtagelse, således retningslinjerne kan offentliggøres og træde i kraft.

OBSERVATIONER I LØBET AF ÅRET

I det løbende virke laves der mange observationer, som i den enkelte sag måske ikke virker relevant, men når samme observation ses i flere sager, begynder der at være antydning af et mønster, som giver anledning til eftertanke. I året 2023 har jeg set følgende antydninger som jeg mener er af så generel karakter, at det giver stof til eftertanke.

SVAR ELLER BESVARELSE

En del sager, særligt sager som har en længere historik, udspringer helt eller delvist af en fastlåst situation, hvor borger ikke oplever at få besvaret sine spørgsmål samtidig med, at Administrationen oplever at modtage det samme spørgsmål igen og igen.

Der er i disse sager ikke tale om manglende respons på borgers henvendelse, da der foreligger et svar fra Administrationen, borger anser dog ikke dette som en besvarelse af spørgsmålene.

Meget ofte udspringer borgers frustration af, at der i svaret fra Administrationen nævnes møder, udvalgsbehandlinger, skrivelser og anden sagsbehandling uden angivelse af dato for disse eller andre oplysninger, der kunne hjælpe borger med at identificere disse oplysninger, hvorfor borger ikke kan danne sig et overblik over Administrationens sagsopfattelse og derfor heller ikke kan forsøge at forstå Administrationens synspunkt. Borger sidder derfor tilbage med en følelse af, at Administrationen ikke ønsker at svare konkret på borgers spørgsmål, hvorfor borger igen retter henvendelse til Administrationen og siden hen til Borgerrådgiveren i et forsøg på at få dialogen tilbage på skinnerne.

MØDEINDKALDELSER UDEN DAGSORDEN ELLER MED STÆRKT FORSINKET DAGSORDEN

Der har været flere henvendelser der udspringer af mødeindkaldelser som ikke indeholder en dagsorden eller at dagsordenen loves fremsendt kort tid før selve mødet. Dertil kommer dagsordener som fremstår meget mangelfulde som f.eks. "møde vedr. din henvendelse".

Problemet borgerne typisk fremhæver er, at der opstår usikkerhed om, hvad mødet kommer til at omhandle og/eller indeholde, hvorfor borger ikke føler, at de kan forberede sig inden mødet. Nogle borgere påstår, at den manglende eller stærkt forsinkede dagsorden er et udtryk for, at Administrationen endelig ikke ønsker dialogen med borger og blot skal have et formelt skridt overstået inden man kan komme videre med sagsbehandlingen. Der er ikke fundet dokumentation for denne påstand.

IKKE KLAR AFSENDER PÅ BREVE OG SKRIVELSER FRA ADMINISTRATION TIL BORGER

Der har i årets løb været sager, hvor skrivelser fra Administrationen ikke har været underskrevet af en identificerbar sagsbehandler men i stedet af et team, gruppe, udvalg eller blot Gribskov Kommune.

Dette medfører stor frustration hos modtager, da det gør det svært at identificere afsender, besværliggøre fremsendelse af spørgsmål til indholdet af sådanne skrivelser og skaber en væsentlig distance mellem kommune og borger.

Enkelte borgere har modtaget endelige afgørelser med tilsvarende mangelfuld afsender.

BORGER UBEKENDT MED SKIFT AF SAGSBEHANDLER

Jeg er fra tid til anden blevet kontaktet af borgere, der ved fremsendelse af en skrivelse til en navngiven sagsbehandler er blevet oplyst, at denne er stoppet i sin funktion. Borgerne ved herefter ikke hvem der er borgernes sagsbehandler, hvorfor der rettes henvendelse til Borgerrådgiverfunktionen med ønske om hjælp til at identificere den nye sagsbehandler.

Borgerne oplyser, at det skaber en stor usikkerhed for deres sag, når de ikke orienteres om, at deres kendte sagsbehandler ikke længere varetager deres sag, dette uanset om det skyldes sagsbehandleres opsigelse eller nye opgaver.

MANGLENDE VEJLEDNING OM SAGSBEHANDLINGSTID

Mange borgere henvender sig pga. de ikke modtager svar på deres ansøgninger m.v. Når disse sager undersøges, viser det sig ofte, at sagsbehandlingstiden ikke er overskredet, hvorfor borgers henvendelse ofte udspringer af, at borger enten ikke er vejledt om sagsbehandlingsfristen eller har glemt dette.

Når borgerne orienteres om sagsbehandlingstiderne, accepteres disse typisk med en bemærkning om, at det ville have været rart at få oplyst tidligere.

OPFØLGNING PÅ SIDSTE ÅRS ANBEFALINGER

I årsrapporten for 2022 afgav jeg to anbefalinger, hvorfor der her i årsrapporten for 2023 gives en opfølgning.

FOKUS PÅ NOGLE GRUNDLÆGGENDE FORVALTNINGSDYDER

Det er min opfattelse, at Administrationen efterkom anbefalingen og igangsatte flere tiltag med henblik på at øge fokus på de klassiske forvaltningsdyder.

Som eksempel på tiltag kan bl.a. nævnes:

1. Generel gennemgang og opdatering af juridiske hjælpemidler for medarbejderne på intranettet med fokus på forvaltningsretten
2. Hele Center for Sociale indsatser gennemgik et kursus i forvaltningsret forestået af deres interne jurist, jeg deltog i undervisningen efter invitation fra juristen.
3. Bedt Borgerrådgiverfunktionen forestå kursusaktivitet i forbindelse med forvaltningsretten i 2023 og 2024 med tilmeldingsmulighed for alle medarbejdere i kommunen, dog med primært fokus på kommunens centraladministrationen.

Der opleves en generel større forståelse for de traditionelle forvaltningsretlige dyder blandt Administrationens ansatte og når der konstateres en uhensigtsmæssighed, er der almindeligvis stor villighed til at få rettet op overfor den enkelte borger men også fremadrettet, så uhensigtsmæssigheden undgås i fremtiden.

ANALYSE AF BØRNE- OG FAMILIEOMRÅDET

Det er min opfattelse, at Administrationen efterkom anbefalingen og igangsatte flere relevante tiltag med henblik på at afhjælpe de udfordringer, som teamet måtte have. Det er klart dette vil være en længere proces, hvorfor alting ikke løses fra den ene dag til den anden. Det er min opfattelse, at de tiltag, som Administrationen har igangsat, er de rigtige og allerede skaber forbedringer for både borgerne og Administrationen.

Centerchefen for Sociale Indsatser er blevet tilbudt at fremkomme med bemærkninger til de gennemførte tiltag og har fremsendt følgende til årsberetningen:

”Tiltag for at sikre kvaliteten i sagsbehandlingen i Familierådgivningen i Gribskov Kommune

I løbet af det seneste år har administrationen i Center for Sociale Indsatser iværksat en række tiltag for at sikre kvaliteten i sagsbehandlingen i Familierådgivningen. Tiltagene er iværksat som følge af en stigning i antallet af nye underretninger og sager om børn, unge og familier med behov for sociale indsatser.

Tiltagene omfatter:

- *Handleplan for sikre bedre kvalitet i sagsbehandlingen*
 - *Øget antal ansættelser*
 - *Brug af vikarer ved vakancer*
 - *Fokuseret indsats fra ledelsen*
 - *Lukkedage til opfølgning på skriftligt arbejde*
- *Faglig udviklingsplan*
 - *Samarbejde med VISO om rådgivningsforløb*
 - *Deltagelse i Ankestyrelsens undersøgelse 'Børnesagsbarometret'*
 - *Uddannelsesforløb i forbindelse med implementering af barnets lov*
 - *Uddannelsesforløb i forbindelse med opkvalificering af forvaltningsret*
- *Implementering af nyt fagsystem, DUBU*
- *Omorganisering, med blandt andet et nyoprettet anbringelsesteam, som skal sikre tættere opfølgning overfor børn, unge og deres familier.*
- *Nedsættelse af borgerpanel, som sammen med ledelsen drøfter udviklingstiltag på området.*
- *Samarbejde med BDO (revision) om juridisk og økonomisk berigtigelse i børne handicap sager*

Effekt af tiltagene

De iværksatte tiltag har haft en effekt på kvaliteten i sagsbehandlingen. Der ses at antallet af mangler i sagerne er faldet hvilket tyder på, at tiltagene har bidraget til at styrke kvaliteten og effektiviteten i sagsbehandlingen.”

OPFØLGNING PÅ FREMTIDIGE FOKUSOMRÅDER

I forbindelse med behandlingen af årsrapporten for 2022 fremsatte Byrådet og Administrationen nogle ønsker til fremtidig sagsbehandling, disse vil her blive behandlet:

KLARLÆGGELSE AF OMFANGET AF SAGER, HVOR BORGERNE HAR FØLELSER AF, AT DE MANGLER SVAR PÅ DERES HENVENDELSER

I bilaget med talmateriale fremgår der som ønsket en opgørelse af, hvorvidt borgerne føler de ikke har modtaget rettidigt svar. Det skal i den forbindelse understreges, at registreringerne er lavet på baggrund af borgernes opfattelse og derfor ikke kan anvendes til fastlæggelse af, hvorvidt Administrationen overholder deres sagsbehandlingstider som fremgår af hjemmesiden eller som er fastlagt i lovene i øvrigt.

Det er min opfattelse, at registreringerne viser, at borgerne i mange tilfælde dels ikke kender den forventede sagsbehandlingstid og dels ikke vejledes om denne af Administrationen.

UDARBEJDELSE OG GENNEMFØRELSE AF UNDERVISNING I GRUNDLÆGGENDE FORVALTNINGSRETlige DYDER

Udarbejdelse af undervisningsmaterialet er gennemført og første kursus er ligeledes blevet gennemført. Kurset og materialet indarbejdes desuden i de juridiske hjælpemidler, der findes på kommunens Intranet, så medarbejderne kan slå op i dette, skulle de have behovet.

Kurset er udarbejdet af Borgerrådgiverfunktionen i dialog med administrationens ansatte jurister. Undervisningen forestås af Borgerrådgiverfunktionen. Administrationens ansatte jurister sikre indarbejdelsen af materialet i de juridiske hjælpemidler i dialog med Borgerrådgiverfunktionen.

OPFØLGNING PÅ HØRINGSPRAKSIS I FORBINDELSE MED BØRNEFAGLIGE UNDERSØGELSER

Som tidligere nævnt under afsnittet Henstillinger afgivet i løbet af året, så udmundende undersøgelse i en henstilling, som Administrationen tog til efterretning og handlede på.

OPDELING AFSAGER I KATEGORIER

Opdelingen er gennemført, dog i en anden form end det fremgår af årsrapporten for 2022, denne ændring skete af hensyn til anvendeligheden af opdelingen.

Var den oprindelige opdeling anvendt, ville udbyttet have været begrænset i forhold til den anvendte opdeling.

Følgende opdeling er blevet anvendt:

- Grøn betyder: sagen er løst via dialog og uden konstatering af uhensigtsmæssigheder
- Gul betyder: sagen er løst via dialog men der blev konstateret mindre uhensigtsmæssigheder, dog ikke nok til en henstilling eller udtagelse af kritik

- Rød: Der blev fundet grundlag for afgivelse af en henstilling eller udtagelse af kritik
- Sort: Sagen blev afvist enten fordi sagen ikke var inde for Borgerrådgiverens sagsområde eller sagen blive indbragt for en højere myndighed – f.eks. Ankestyrelsen, anden administrativ klagemyndighed eller Folketingets ombudsmand.

ANBEFALINGER

ØGET FOKUS PÅ VEJLEDNING AF BORGERNE

Mange af mine observationer uanset om det omhandler fremsendelse af dagsorden inden et møde, navn på afsender, skift af sagsbehandler eller sagsbehandlingstid så er grundlaget det samme; at borger ikke føler sig tryk ved situationen pga. manglende oplysninger.

Det ligger i Vejledningspligten (uanset om denne udspringer af Forvaltningsloven eller God Forvaltningsskik), at det er myndighedens forpligtigelse at imødekomme borgernes informationsbehov, hvorfor myndigheden i nødvendigt omfang skal yde vejledning og bistand til borgere, der henvender sig inde for myndighedens sagsområde.

Vejledningen skal forklare borgeren, hvad der vil ske trin for trin, hvad borger kan gøre i sagen, hvor lang tid sagen vil tage og hvorledes borger kan efterkomme evt. krav fra myndigheden.

Det er min antagelse, at hvis en borger mødes med relevante oplysninger om den forestående sagsbehandling, som borger i mange tilfælde aldrig har prøvet før, så vil borger bedre kunne forstå processen og i sidste ende resultatet. Et resultat man forstår, uanset om det er faldet ud til ens fordel eller ej, vil man typisk bedre kunne acceptere.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at hjemmesider, pjecer e.l. ikke uden videre erstatter individuel og konkret vejledning, som en myndighed skal give en borger, der har en konkret sag under behandling, da vejledning altid skal gives med udgangspunkt i modtagerens situation og formåen.

Folketingets Ombudsmand fastslå bl.a. følgende om vejledningspligt:

”Den vejledningspligt, som en myndighed har over for en borger, der har en konkret sag til behandling hos myndigheden, er betydeligt mere vidtrækkende end de krav, der stilles til en myndigheds generelle vejledning om et forvaltningsområde.”

(Kilde: <https://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/generel-forvaltningsret/vejledningspligt/>)

Det er desuden min antagelse, at hvis borgerne vejledes bedre, så vil det også lede til færre henvendelser til sagsbehandlerne, ledere m.v., hvorfor en forbedret vejledning vil lede til både en bedre oplevelse for borgerne og mindre sagsbehandling af rykkere og spørgsmål til sagsbehandlingen.

Jeg vil derfor anbefale et øget fokus på vejledning af borgerne.

ÅRET 2023 I TAL

Der har i året 2023 været 124 henvendelser som har ledt til oprettelse af en sag. Det er vigtigt at holde for øje, at nogle centre træffer væsentligt flere afgørelser som direkte påvirker borgerne, hvorfor antallet for et center ikke siger noget om, hvorvidt dette center gør det dårligere eller bedre end et andet center.

Fordelingen af disse sager er som følger:

Center	Antal sager	Grønne	Gule	Røde	Sort / behandles	Antal sager 2022
Koncernstyring og IT	1	0	0	0	1	2
Strategi og HR	0	0	0	0	0	1
Teknik og Borgerservice	22	14	3	2	3	30
Byudvikling og Kultur	6	5	1	0	0	1
Job og Unge	28	18	7	1	2	20
Dagtilbud og Skoler	11	4	4	0	3	7
Sundhed og Omsorg	10	7	1	1	1	14
Sociale indsatser	46	20	13	1	12	14
Totalt	124	68	29	5	22	89*

*sidste år var der registreringer på mere end blot centre, hvorfor totalen ikke angiver antallet af sager modtaget sidste år

Følgende tre emner forekommer ofte som grundlaget for borgernes henvendelse til Borgerrådgiver funktionen:

Emne	Antal
Betjening af borgerne	10
Sagsbehandlingstid og manglende svar	23
Sagsoplysning og oplysningsskridt	15
Totalt	48

Antal sager, hvor borgerne føler at de mangler svar på deres henvendelser.

Center	Antal sager
Byudvikling og Kultur	2
Dagtilbud og Skoler	5
Job og Unge	15
Koncernstyring og IT	0
Sociale Indsatser	25
Sundhed og Omsorg	3
Teknik og Borgerservice	7
Strategi og HR	0
I alt	57