

ÅRSRAPPORT FRA BORGERRÅDGIVEREN



Årsberetning fra Halsnæs kommunes borgerrådgiver for januar-december 2024

FORORD

Denne årsberetning er den tredje beretning fra borgerrådgiveren i Halsnæs Kommune.

Jeg har valgt at skrive denne beretning i jeg-form. Det skyldes, at det alene er mig der har varetaget funktionen som borgerrådgiver i Halsnæs Kommune og det falder mig derfor naturligt at skrive mere direkte og personligt.

Borgerrådgiverfunktionen blev etableret som en midlertidig forsøgsordning med støtte fra Bolig- og Planstyrelsens ansøgningspulje og har derfor været økonomisk udgiftsneutral for kommunen i hele perioden. Ved budgetvedtagelsen 2024 besluttede Byrådet, at funktionen ikke skal gøres permanent efter udløbet af den nuværende pulje. På baggrund af denne beslutning og den usikkerhed, det har skabt omkring funktionens fremtid, har jeg efter aftale med Halsnæs Kommune valgt at fratræde stillingen.

Det er min klare oplevelse, at borgerrådgiverfunktionen i perioden har fundet sin form og har haft værdi, både for borgerne og for kommunens forvaltning. Det er også min vurdering at mange borgere er tilfredse med sagsbehandlingen og den måde de bliver mødt på af medarbejdere i Halsnæs Kommune.

Tak til alle de borgere der har haft tillid til mig og henvendt sig i min tid som borgerrådgiver, og tak til medarbejdere i Halsnæs Kommune for et godt og konstruktivt samarbejde. Jeg håber, at mine observationer og anbefalinger vil blive mødt med opmærksomhed og anvendt som et bidrag til fortsat udvikling. Det har været et stort privilegium at forme og varetage borgerrådgiverfunktionen i Halsnæs Kommune.

Med venlig hilsen

Gülüm Yalcin
Borgerrådgiver

Resume og anbefalinger

Denne tredje årsberetning dækker perioden januar til december 2024 og indeholder samtidig et samlet tilbageblik på hele perioden, hvor jeg har varetaget funktionen som borgerrådgiver i Halsnæs Kommune.

I 2024 modtog jeg 53 borgerhenvendelser, hvilket er færre end de foregående år. I 2023 oplevede jeg et højt aktivitetsniveau med næsten dobbelt så mange henvendelser, og i 2022 lå niveauet derimellem.

Det er vanskeligt entydigt at fastslå årsagen til faldet i 2024, og i forbindelse med mine vikariater i andre kommuner som borgerrådgiver har jeg erfaret, at antallet af henvendelser typisk kan variere betydeligt i de første par år.

Henvendelserne i 2024 har, som i de foregående år, koncentreret sig omkring:

- behov for uvildig rådgivning,
- hjælp til at navigere i "systemet",
- hjælp til at forstå forvaltningens afgørelser, sagsbehandlingsskridt, rettigheder og
- handlemuligheder i sagsforløbet.

Henvendelserne har desuden omfattet en række klagesager, som primært har handlet om manglende svar fra forvaltningen og utilstrækkelig vejledning på socialområdet. Det er fra Børne- og ungeafdelingens sagsområde, jeg har modtaget flest klagesager. Manglende svar er en tilbagevendende problematik. Det samme gør sig gældende i forhold til overholdelse af vejledningspligten, hvor den i mange sager har været særdeles mangelfuld eller direkte fraværende.

Jeg anbefaler derfor, at

- Børne- og Ungeafdelingen sikrer, at der bliver opstillet og fastholdt klare arbejdsgange og rutiner, som understøtter rettidig og pålidelig kommunikation med borgerne, herunder svar inden for sagsbehandlingsfristerne. Det er vigtigt, at ledelsen tager ansvar for at sikre, at borgere får svar, og at fristerne bliver overholdt, da manglende svar kan svække tilliden til forvaltningen og fratage borgerne den støtte, de har ret til.
- Børne- og Ungeafdelingen i højere grad udformer skriftlige afgørelser i de tilfælde, hvor borgere søger om hjælp. Det bør være tydeligt for borgerne, hvornår en afgørelse er truffet, og afgørelsen skal ledsages af klagevejledning, hvis borgeren ikke får den hjælp, som borgeren har søgt om.
- Børne- og ungeafdelingen styrker ledelsens ansvar for at sikre kompetenceudvikling blandt medarbejderne, så vejledningspligten overholdes og borgerne modtager den nødvendige, klare og fyldestgørende rådgivning. En målrettet indsats på dette område vil bidrage til øget retssikkerhed og bedre tillid mellem borger og forvaltning

- Børne- og Ungeafdelingen bruger notatpligten som et aktivt redskab i kommunikationen med borgerne ved konsekvent at dokumentere væsentlige oplysninger og beslutninger fra samtaler og møder.

Endelig vil jeg overordnet fremhæve, at samarbejdet med kommunens øvrige afdelinger har været præget af imødekommenhed og en tydelig vilje til at anvende borgerrådgiverfunktionen konstruktivt. Jeg har oplevet, at både medarbejdere og ledelse har taget henvendelser alvorligt og i flere tilfælde selv henvist borgere til mig.

Antallet af henvendelser har været nogenlunde uændret på tværs af de forskellige afdelinger. Flere afdelinger har der alene været få eller ingen egentlige klagesager fra. Det tyder på, at borgerne mødes med forståelse og får den nødvendige vejledning til at navigere i og forstå sagsforløb. Dette er særligt bemærkelsesværdigt i forhold til Voksen- og Handicapafdelingen samt beskæftigelsesområdet, hvor der i andre kommuner ofte registreres mange henvendelser til borgerrådgiveren.

Jeg anbefaler derfor, at den gode praksis med tydelighed og tilgængelighed fastholdes og styrkes.

Halsnæs Kommunes whistleblowerordning

Halsnæs Kommune skal i henhold til § 27 i lov om beskyttelse af whistleblowere årligt afgive beretning for de sager, der er behandlet i whistleblowerordningen og for sin håndtering af henvendelserne. Beretningen skal indeholde antallet af modtagne sager, status på opfølgning af indberettede sager, afvisninger, realitetsbehandlinger og politianmeldelser.

I perioden 1. januar 2024 - 31. december 2024 er der ikke modtaget nogen anmeldelser til whistleblowerordningen.

Da Halsnæs Kommune ikke viderefører borgerrådgiverfunktionen, skal der fremover særskilt afgives en årlig beretning i henhold til § 27, stk. 2 i lov om beskyttelse af whistleblowere.

Henvendelser i 2024

I 2024 har jeg i alt haft 53 henvendelser fra borgere. De 53 henvendelser fordeler sig således i forhold til de enkelte områder og afdelinger i forvaltningen

Afdeling:	Henvendelser i alt	Klager	Råd og vejledning	Hjælp til klage	Vejvisning	Afvist
Børne-og ungeafdeling (Børn, Unge og Voksne)	18	8	5	3	2	0
Voksen- og handicapafdeling (Børn, Unge og Voksne)	10	0	5	2	2	1
Borgerservice (KABE)	9	1	2	1	2	3
Job og beskæftigelse (KABE)	5	0	3	0	0	2
By og Miljø Plan og byg Trafik og natur	4	0	3	0	1	0
Ejendomme, Faciliteter og Arealer (EFA) Natur og vej	2	0	1		1	0
Sundhed og Ældre	5	0	2		3	0
I alt:	53	9	21	6	11	6

Registrering og kategorisering af henvendelser har jeg beskrevet i tidligere årsberetning.

Børn, Unge og Voksne – 28 henvendelser

Forvaltningen har med henblik på at styrke sammenhængskraften mellem almen og specialområdet lavet en organisationsændring, hvor områderne Social Service og Familier og Børn, Unge og Læring er samlet i et fælles område (Børn, Unge og voksen).

Børne- og Ungeafdeling

I løbet af 2024 har 18 familier henvendt sig til mig for at få hjælp. 5 af disse har omhandlet forståelse af rettigheder og sagsbehandlingsregler, herunder, hvad de har krav på, og forståelse af de bagvedliggende regelsæt. 3 familier har fået hjælp til at formulere en klage over afdelingens afgørelse, og to henvendelser har drejet sig om vejvisning.

8 af sagerne har omhandlet klager, hvor borgerne ikke har modtaget svar på deres henvendelser. Det drejer sig bl.a. om konkrete sagsforløb, opfølgning på afgørelser, klagebehandling (herunder frister for revurdering) samt ønske om at få råd og vejledning. Det samme har også gjort sig gældende tidligere år. De manglende svar skaber usikkerhed og frustration og medfører, at sager ofte eskaleres og involverer flere led i forvaltningen samt eksterne instanser. Flere borgere har derfor været nødsaget til at kontakte borgerrådgiveren, Ankestyrelsen eller Folketingets Ombudsmand. I ét tilfælde gik Ombudsmanden i direkte dialog med afdelingens ledelse om en sag, hvor der ikke var truffet skriftlig afgørelse på trods af flere rykkere.

I perioden 2022 til 2024 har der været tilbagevendende udfordringer i Børn- og Ungeafdelingen. Borgernes henvendelser bliver ikke besvaret, tidsfrister overholdes ikke, og familier tilknyttet afdelingen modtager ikke tilstrækkelig vejledning eller rådgivning.

Samarbejdet med afdelingen fungerede godt i 2022 og 2023, hvor jeg oplevede, at klagesager blev fulgt op efter i dialog med den daværende områdechef. Efter ledelsesskiftet i 2024 ændrede dette sig markant. Jeg foreslog et mere systematisk samarbejde om tabt arbejdsfortjeneste og tilbød at bidrage til en intern undersøgelse, men fik ikke svar trods rykkere. Et planlagt møde blev aflyst uden besked. Den manglende vilje til dialog er bekymrende.

Jeg anbefaler derfor, at

- Børne- og Ungeafdelingen sikrer, at der bliver opstillet og fastholdt klare arbejdsgange og rutiner, som understøtter rettidig og pålidelig kommunikation med borgerne, herunder svar inden for sagsbehandlingsfristerne. Det er vigtigt, at ledelsen tager ansvar for at sikre, at borgere får svar, og at fristerne bliver overholdt, da manglende svar kan svække tilliden til forvaltningen og fratage borgerne den støtte, de har ret til.
- Børne- og Ungeafdelingen i højere grad udformer skriftlige afgørelser i de tilfælde, hvor borgere søger om hjælp. Det bør være tydeligt for borgerne, hvornår en afgørelse er truffet, og afgørelsen skal ledsages af klagevejledning, hvis borgeren ikke får den hjælp, som borgeren har søgt om.
- Børne- og ungeafdelingen styrker ledelsens ansvar for at sikre kompetenceudvikling blandt medarbejderne, så vejledningspligten overholdes og borgerne modtager den nødvendige, klare og fyldestgørende rådgivning. En målrettet indsats på dette område vil bidrage til øget retssikkerhed og bedre tillid mellem borger og forvaltning

- Børne- og Ungeafdelingen bruger notatpligten som et aktivt redskab i kommunikationen med borgerne ved konsekvent at dokumentere væsentlige oplysninger og beslutninger fra samtaler og møder.

På baggrund af at samarbejdet mellem afdelingen og borgerrådgiveren må betegnes som næsten ikke -eksisterende og den fortsatte klageproblematik i Børne- og ungeafdelingen, besluttede jeg i 2025 at ville iværksætte af egen drift en undersøgelse iht kommunestyrelseslovens § 65 e af afdelingens sagsbehandlingspraksis. Undersøgelsen skal afdække, om afdelingens praksis er i overensstemmelse med gældende ret og god forvaltningsskik. Formålet er at identificere om der er tale om systematiske fejl og sikre, at borgernes retssikkerhed bliver overholdt.

Voksen- og Handicapafdelingen

I 2024 modtog jeg 10 henvendelser vedrørende Voksen- og Handicapafdelingen. 5 handlede om råd og vejledning i forhold til breve og afgørelser, 2 om hjælp til at formulere klager, 2 om vejvisning i organisationen, og 1 sag blev afvist som uden for mit område.

Set over perioden 2022–2024 har henvendelserne til afdelingen i høj grad drejet sig om borgernes behov for at forstå forvaltningens breve, afgørelser og de bagvedliggende regelsæt. Det gælder 7 ud af 19 sager i 2022, 9 ud af 17 i 2023 og 5 ud af 10 i 2024. Ud fra de henvendelser jeg har modtaget, er det tydeligt, at der ikke er utilfredshed med afgørelserne, men selve forståelsen af indholdet, som borgerne har søgt hjælp til. Det hænger tæt sammen med, at mange af de borgere, der er i kontakt med handicapområdet, står i komplekse og ofte sårbare livssituationer. Klagesager har kun udgjort en lille del af henvendelserne, hvilket er positivt. På landsplan er typisk mange henvendelser på dette område til borgerrådgiverfunktionen.

Samarbejdet med Voksen- og Handicapafdelingen har jeg oplevet som meget positivt og konstruktivt i hele perioden. Der er opbygget en tillidsfuld og åben dialog, og afdelingen har taget borgerrådgiverfunktionen aktivt i brug, bl.a. ved selv at henvise borgere med behov for uvildig støtte og rådgivning.

Kultur, Arbejdsmarked, Borger og Erhverv (KABE) – 14 henvendelser

I 2024 modtog jeg 14 henvendelser – 9 vedrørte Borgerservice og 5 Job & Beskæftigelse.

I Borgerservice drejede det sig om klage over manglende svar, rådgivning om enkeltydelser, bistand til klage, vejvisning samt tre sager uden for mit område. De blev henvist videre til f.eks. retshjælp eller Familieretshuset.

Henvendelserne til Job & Beskæftigelse handlede primært om behov for at forstå breve og afgørelser. 2 sager blev afvist.

I perioden 2022–2024 har henvendelserne især handlet om forståelse af afgørelser og regler – ikke om uenighed om selve afgørelsen. Særligt på beskæftigelsesområdet viser det, at reglerne kan være komplekse, men det har ikke givet anledning til systematiske klager. Klagesager har kun udgjort en lille del, hvilket er positivt særligt på et område, hvor man som borgerrådgiver ofte ser mange klager.

Samarbejdet med begge afdelinger har været åbent og konstruktivt. Jeg har oplevet, at Borgerservice har ønsket, at borgerne får den rette hjælp, også når det lå uden for kommunens egne rammer. I de tilfælde har jeg kunnet støtte ved at henvise til relevante instanser som retshjælp m.fl. Det har været et samarbejde med borgerens behov i centrum, og jeg vil gerne takke begge afdelinger for en tillidsfuld og konstruktiv dialog

By og Miljø - 4 henvendelser

Trafik og natur

3 borgere fået råd og vejledning om deres klagemulighederne og én er blevet henvist til den rette afdeling i forbindelse med en byggesag.

Sundhed og Ældre - 5 henvendelser

3 borgere har fået hjælp til at komme i kontakt med den rette afdeling eller medarbejder og 2 borgere har fået vejledning om klagemulighederne.

Ejendomme, Faciliteter og Arealer – 2

Natur og Vej

Jeg har modtaget to henvendelser. Én borger fik vejledning om sine klagemuligheder og en anden blev henvist til den relevante kontaktperson i vejafdelingen.