

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING 2024



**Holbæk
Kommune**

Forord

Borgerrådgivningen i Holbæk Kommune har været en del af kommunen siden 1. januar 2007 og er forankret direkte under Kommunalbestyrelsen. Jeg er dermed uafhængig i mit arbejde og er organisatorisk adskilt fra den øvrige administration i kommunen.

Hvert år afgiver jeg en beretning til Kommunalbestyrelsen, hvor årets erfaringer fra borger- og virksomhedshenvendelserne sammenfattes. Beretningen indeholder også konkrete anbefalinger til, hvordan Holbæk Kommune kan forbedre sagsbehandlingen til gavn for både borgere, virksomheder og kommunen selv. Til sidst i beretningen er der talmateriale og en uddybning om borgerrådgiverfunktionen.

Dette er min tredje beretning som borgerrådgiver i Holbæk Kommune og beskriver erfaringerne for 2024. I denne periode har 459 forskellige borgere henvendt sig med 564 forskellige sager. Af dem har 357 været klagesager. Der er derfor tale om en let stigning i klagesager i forhold til 2023, hvor der var 323 klager.

En af borgerrådgiverfunktionens vigtigste opgaver er at skabe læring i organisationen. Denne læring kan kun ske i fællesskab med de medarbejdere og ledere, der har kontakten til borgerne og virksomhederne. Derfor er jeg utrolig taknemmelig for det gode samarbejde, jeg oplever med organisationen. Det gør en forskel; både i det enkelte tilfælde, når vi skal hjælpe en borger eller virksomhed videre i en sag, men også når der skal ske generel læring på baggrund af tendenser i henvendelserne fra borgere og virksomheder. I det forgangne år er erfaringerne fra borgerhenvendelserne blandt andet anvendt i arbejdet med en større indsats i forhold til kanalstrategien, borgersynet og den gode borgerdialog.

Igen i år er det vigtigt at minde læseren om, at der foregår mange gode sagsforløb i Holbæk Kommune. Men de henvendelser har jeg dog af

åbenlyse årsager ikke så mange af. De henvendelser og klager, som kommer til Borgerrådgivningen, og som oftest løses via en styrket dialog, viser, at det med nysgerrighed og åbenhed er muligt at genoprette det gode samarbejde med borgeren.

Jeg vil gerne benytte lejligheden til at takke borgere og virksomheder for den tillid, de viser, når de henvender sig og fortæller om deres liv og oplevelser med Holbæk Kommune. Disse oplevelser er med til at skabe bedre borgerforløb, bedre procedurer og læring i organisationen.

God læselyst.

Lene Munck Vilstrup
Borgerrådgiver
Holbæk, februar 2025



Anbefalinger

Øget fokus på at nedbringe sagsbehandlingstiden og besvare borgernes henvendelser

Overholdelse af sagsbehandlingstider og god kommunikation med borgerne er afgørende for, at borgerne har tillid til, at vi tager hånd om deres situation. Derfor er det bekymrende, at det i 2024 har været ca. hver 4. klage, der har omhandlet lang sagsbehandlingstid eller manglende svar. Det er således det mest almindelige klagepunkt hos Borgerrådgivningen. Klagerne omhandler både at fastsatte tidsfrister i lovgivningen ikke overholdes, men også at de tidsfrister, der er fastsat af Kommunalbestyrelsen, bliver overskredet.

Eksempel 1

En familie stod i en kompleks situation med alvorlig sygdom, forsørgelsesudfordringer, børn med funktionsnedsættelse, skolefravær og andre udfordringer. Borgerrådgivningen har været i kontakt med familien af flere omgange. I starten for at få de forskellige afdelinger til at arbejde sammen, hvor der efterfølgende blev iværksat et sammenhængende borgerforløb.

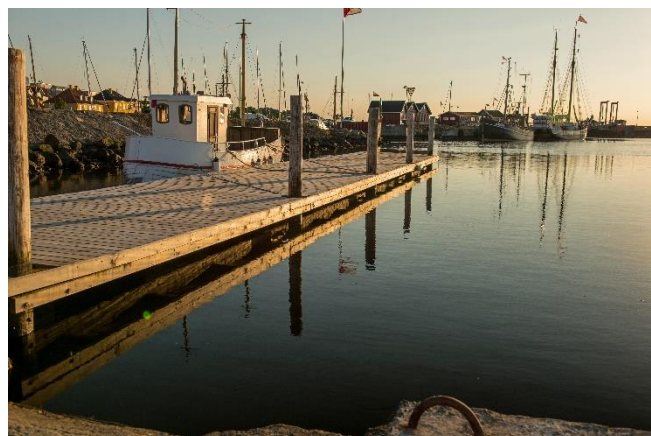
Familien er yderst presset, og forældrene giver udtryk for, at de er på nippet til at give op. Moderen siger til en samtale med flere afdelinger, at hun er klar til at kommunen anbringer hendes børn, for nu kan hun ikke mere. Hun siger samtidig, at hun ikke ønsker det, men hun har svært ved at se, hvordan familien skal kunne fortsætte i den nuværende situation.

På mødet giver faderen udtryk for, at de drøfter de samme indsatser som ved de to forudgående møder flere måneder før, uden at der er truffet afgørelse som aftalt. Meldingen er fortsat, at sagsbehandleren vil undersøge sagen, hvilket er den samme besked, som borgerne har fået ved de to forudgående møder, uden at der har været fremdrift i sagsbehandlingen.

Familien har søgt om partsaktindsigt, for at få overblik over, hvad der sker i sagsbehandlingen, men har ikke fået den et halvt år efter, til trods for en frist i lovgivningen på syv hverdage.

Moderen har set hendes opkaldsstatistik igennem. Hun har ringet til kommunale numre 100 gange på 7½ måned. Hovedsageligt til det samme nummer og uden at få kontakt, eller for at rykke for en indsats. Forældrene udtaler, at det opleves som en kamp mod kommunen for at få hjælp, men at de ikke længere kan se, hvad de får ud af det.

Vi ser borgere, der forgæves forsøger at kontakte deres rådgiver eller sagsbehandler [fremadrettet kaldet sagsbehandler] ved at ringe i telefontiden, lægge beskeder eller skrive via borger.dk. Ofte er der tale om borgere, der står i en presset situation, og som ser støtte fra Holbæk Kommune som deres eneste løsning. Det er derfor forbundet med en enorm afmagt, når det ikke er muligt at få sin sagsbehandler i tale.



Administrationen kan i sidste ende spare mange ressourcer ved at give borgeren en hurtig respons allerede ved første kontakt fremfor at

vente. Dette synspunkt støttes af Hans Mogens, forfatter til bogen "Markante borgere", som fokuserer på god borgerdialog. Han påpeger, at det er vigtigt at svare hurtigt, da borgerens frustration stiger, og tilliden til sagsbehandleren falder, jo længere tid der går uden respons. Hurtig respons kan derfor være med til at forebygge konflikter og klager, samt at opbygge tilliden til kommunen.

Eksempel 2

En forælder søger om tabt arbejdsfortjeneste. Da hun ikke har hørt noget siden ansøgningen, og sagsbehandlingstiden er overskredet med to uger, kontakter hun afdelingen via Borgerrådgivningen. Forælderen modtager en beklagelse over den overskredne sagsbehandlingstid, og en besked om at rådgiver vil undersøge hvilke informationer, der fortsat mangler. En måned senere har forælderen endnu ikke hørt noget fra afdelingen. Borgerrådgivningen rykker endnu en gang for svar, og forælderen forsøger at kontakte rådgiver tre gange på telefonen. Der planlægges et hjemmebesøg en måned senere, men her er rådgiver syg. Forælderen informeres om, at sagsbehandler kontakter familien, når vedkommende er retur. To uger senere har familien endnu ikke hørt noget, men nu kommer der en ny sagsbehandler på, som får rykket i sagen. På dette tidspunkt er sagsbehandlingstiden overskredet med over 100%.

Flere borgere giver udtryk for, at sagsbehandling kun sker, når de rykker for handling. De ønsker, at kommunen bliver bedre til at tilrettelægge

sagsbehandlingen, så det ikke bliver familiens ansvar at sikre kontinuitet, fremdrift og sammenhæng i deres sag.

Eksempel 3

En borger søger om hjælp i august og bliver oplyst, at det vil tage 1-2 måneder at behandle ansøgningen. Et halvt år efter har han endnu ikke modtaget en afgørelse.

Borgeren udtaler, at han bliver i tvivl om, hvorvidt han kan stole på kvaliteten af sagsarbejdet efter et så problematisk sagsforløb. Det tager for lang tid, men han er bange for, om det kan få konsekvenser for afgørelsen, hvis han klager over sagsbehandlingen.

Borgerrådgivningen ser forskellige årsager til, at sagsbehandlingen trækker ud. Der kan f.eks. være personalepressede situationer eller spidsbelastningssituationer, det kan være uklart hvem der har ansvaret for at behandle sagen, der kan være omstruktureringer i afdelingen eller ny lovgivning, som giver usikkerhed i forvaltningen af den, og der kan være komplekse problemstillinger, som sagsbehandleren er i tvivl om, hvordan skal håndteres. I den sidstnævnte situation ses det til stadighed, at der kan være flere døde perioder i sagsbehandlingen, hvor sagen ligger uden nogen fremdrift. Det efterlader borgerne uden mange handlemuligheder og en stor frustration. Flere borgere har udtalt, at de vil hellere have et afslag, så de kan klage over afgørelsen eller på anden måde komme videre med deres situation, end at afvente en afgørelse der trækker ud i halve eller hele år.

Anbefaling vedrørende lang sagsbehandlingstid og manglende svar

Konkrete tiltag kan være

- at det sikres, at borgerne får svar på deres henvendelser indenfor en given fast tidsfrist
- at borgere og virksomheder orienteres med en ny frist, hvis sagsbehandlingsfrister ikke overholdes
- at ledelsen sikrer gode sagsrutiner og arbejdsgange til styring af sagerne, så det er tydeligt, hvem der har ejerskabet af sagen, og hvad næste sagsskridt er, at der fortsat er et særligt fokus på de sager, der har flere afdelinger involveret, eller hvor sagsbehandlingen skal overgå fra en afdeling til en anden.

Øget fokus på at give borgere og virksomheder procesvejledning

Borgerrådgivningen ser en del henvendelser, hvor borgerne ikke har forstået, hvor i sagsforløbet deres sag er. I forlængelse af anbefalingen om at nedsætte sagsbehandlingstiden er anbefalingen derfor en øget fokus på procesvejledning i sagsbehandlingen.

Når Borgerrådgivningen modtager en klage over lang sagsbehandlingstid, går vi i gang med at undersøge, hvor langt sagen er kommet. Til tider er der flere ting i gang i sagsbehandlingen, men borgeren er ikke blevet orienteret. Det sker også, at kommunikationen ikke har været tydelig, hvilket kan skyldes et indforstået sprogbrug. Når vi efterfølgende giver en tilbagemelding til borgerne, giver mange udtryk for en frustration over, at de ikke bliver mere inddraget, og at de ikke forstår, hvad der skal ske hvornår. Borgerne mister overblikket og dermed også ejerskabet over deres egen sag. Denne frustration kan give anledning til flere klager, både til medarbejderen men også til ledelseslagene længere oppe eller det politiske niveau, som der efterfølgende skal bruges arbejdstid på at besvare.

Eksempel 4

En borgers sag skulle forelægges rehabiliteringsteamet. Sagsbehandler har alle de relevante papirer og har afholdt de samtaler, der skulle til for at lave indstillingen til mødet færdig. To måneder senere har borgeren endnu ikke fået en dato for fremmøde på rehabiliteringsmødet eller modtaget indstillingen.

Sagsbehandleren beklagede meget og oplyste, at der har været et usædvanlig større sagspres, men at sagsbehandleren skulle i gang med at gøre borgerens sag klar indenfor en måned. Dette orienteredes borgeren om, og han gav udtryk for, at det var lettere at vente, når han vidste hvornår, han kunne forvente næste skridt.

Når en sagsbehandlingsfrist overskrides, skal borgerne orienteres med en begrundelse for overskridelsen og en ny tidsfrist. Når borgere rykker for et svar efter en fristoverskridelse, hører vi ofte, at borgerne får oplyst, at der vil

foreligge en afgørelse "hurtigst muligt" eller at der "arbejdes på en plan". Begge dele skaber ofte mere frustration, da det ikke giver nogen indikation om, hvornår der kan forventes et svar.



Særligt når flere afdelinger skal involveres i en afgørelse, eller en borger går fra en lovgivning til en anden, kan det skabe forvirring omkring sagsskridtene. F.eks. når et barn går fra børnelovgivningen til voksenlovgivningen, eller hvis der skal træffes afgørelser, der både involverer skole- og specialområdet. Hvis der er uklarhed om processen, ændring af visitationsprocesser, ændringer i lovgivning eller serviceniveau kan det give usikkerhed hos medarbejderne, hvilket resulterer i mere forvirring hos borgerne.

Et grundlæggende princip i dansk forvaltningsret er, at borgerne skal kunne medvirke ved behandlingen af deres egen sag, og at kommunen skal tilrettelægge sagsbehandlingen på en sådan måde, at dette er muligt. Men hvis man som borger ikke forstår de sagsskridt, der skal tages, eller ikke ved hvor langt sagen er kommet, så kan det være svært at medvirke ved sagsbehandlingen og gøre sine perspektiver gældende. Det kan f.eks. være tilfældet, når borgerne bliver partsført og i den forbindelse har mulighed for at udtale sig om oplysninger, der kan påvirke afgørelsen, inden der træffes en endelig afgørelse. I Borgerrådgivningen møder vi jævnligt borgere, der ikke kender begrebet "partshøring" og derfor ikke forstår hensigten bag. Det giver derfor forvirring, da de forstår henvendelsen som om, at

der allerede er truffet en afgørelse, og derfor ikke gør brug af deres partshøringsmulighed.

Borgerne har generelt forståelse for, at der sker fejl, og at sagsbehandlingen også kan trække ud – hvis blot de får en god forklaring på det. Ofte

kan små greb, som at holde borgerne løbende orienteret om hvor deres sager står, gøre en stor forskel. Transparens i kommunikationen er derfor et centralt element, hvis tilliden skal forblive intakt.

Anbefaling vedrørende procesvejledning

Konkrete tiltag kan være

- at borgerne og virksomhederne får grundig vejledning om sagsbehandlingsprocessen tidligt i forløbet, så der er forventningsafstemt med borgeren om, hvad der kan forventes, og hvornår de kan medvirke i behandlingen af deres sag.
- at borgere og virksomheder holdes underrettet om, hvor langt sagsforløbet er kommet og hvad næste skridt er, hvis sagsforløbet strækker sig over længere tid.

Øget fokus på processen ved skift af sagsbehandler og ved sygemeldinger

Borgerrådgivningen møder flere borgere, hvor en del af deres frustration over samarbejdet med kommunen drejer sig om ufrivillige skift af sagsbehandler. Nogle af dem har oplevet mere end ét skift på et år. Hyppige skift af sagsbehandler kan skabe mange spørgsmål og bekymringer hos borgerne. Flere af dem oplever, at de mister overblikket og føler, at deres muligheder for at deltage aktivt i deres egen sag bliver begrænset. De beskriver ofte en følelse af at skulle starte forfra og blive reduceret til et nummer i systemet. Nogle borgere fortæller, at de skal indsende de samme oplysninger flere gange, at sags oplysninger skal opdateres igen, eller at en allerede aftalt plan bliver ændret. Hyppige sagsbehandlerskift kan i nogle tilfælde mindske borgerne tillid til kommunen og få dem til at miste troen på, at de kan komme videre. Det kan også være en belastning at skulle genfortælle hele sin livshistorie til en ny sagsbehandler.

Eksempel 5

En mor henvendte sig til Borgerrådgivningen, da hun var yderst bekymret for hendes barn. Der har været flere underretninger det seneste år, bl.a. fra Børns Vilkår og psykiatrien, der vurderede, at barnet var selvskadende og selvmords-truet. Familien havde først en vikar som sagsbehandler. Hun stoppede, og så kom der en permanent sagsbehandler, der vurderede, at sagen kunne lukkes, da der ikke er noteret ret meget i sagen. Moderen protesterede, og der blev indkaldt til et netværksmøde. Her var det tydeligt at både tidligere og ny skole samt PPR var meget bekymrede. Der blev lavet aftaler om iværksættelse af psykologsamtaler samt en støttekontaktperson, men efterfølgende hørte moderen ikke noget. Efter henvendelse til Borgerrådgivningen blev det oplyst, at sagsbehandleren har været sygemeldt i et stykke tid, og ud over den indledende vurdering af om der skulle iværksættes akut støtte, havde ingen reageret på underretningerne.

Det sker, at medarbejdere skifter job, går på orlov eller bliver langtidssyge, hvilket for de to første er en naturlig del af et almindeligt arbejdsliv. Men det kan give store frustrationer for de borgere, der bliver berørt af det. Her er det særligt på de områder, hvor der er en fast sagsbehandler tilknyttet. Derfor anbefales det, at det overvejes, hvordan disse gener kan mindskes.



Anbefaling vedr. proces for skift af rådgiver/sagsbehandler og ved sygemeldinger

Konkrete tiltag kan være

- at der udarbejdes procedurer for orientering til borgere om eventuelle sagsbehandlerskift eller midlertidige skift ved f.eks. længere sygemeldinger eller barselsorlov
- at der er særlig fokus på notatpligten, så vigtig information ikke går tabt, når der er sagsbehandlerskift
- at der sikres en overdragelse af opgaver og kontinuitet i sagsbehandlingen, når der er medarbejdere der stopper, går på barselsorlov eller er sygemeldt i længere tid

Talmateriale

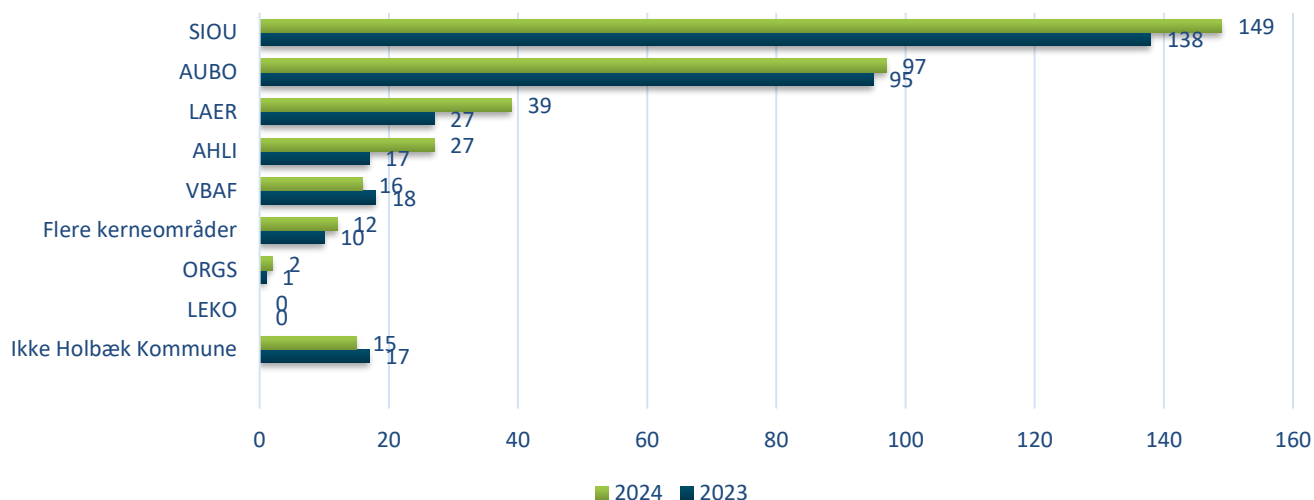
Det er en meget lille andel af de borgere, der er i kontakt med Holbæk Kommune, der finder vej til Borgerrådgivningen. Antallet ligger langt fra at have kvantitativ validitet, og der kan derfor ikke konkluderes noget generelt om sagsbehandlingen på baggrund af talmaterialet. Til gengæld kan det fortælle noget om, hvad borgerne er utilfredse med, når de henvender sig til Borgerrådgivningen.

En borger kan godt henvende sig med flere forskellige problemstillinger, enten på samme sag eller på flere forskellige sagsforløb. Hvis det vedrører samme sag, så bliver det registreret som en hovedsag og en følgesag. I langt de fleste henvendelser vil der kunne registreres adskillige følgesager, men for ikke at få et kunstigt højt sagsantal, registreres der kun følgesager, hvis det er problemstillinger af en vis tyngde.

Tal for 2024 (tal for 2023 i parentes)

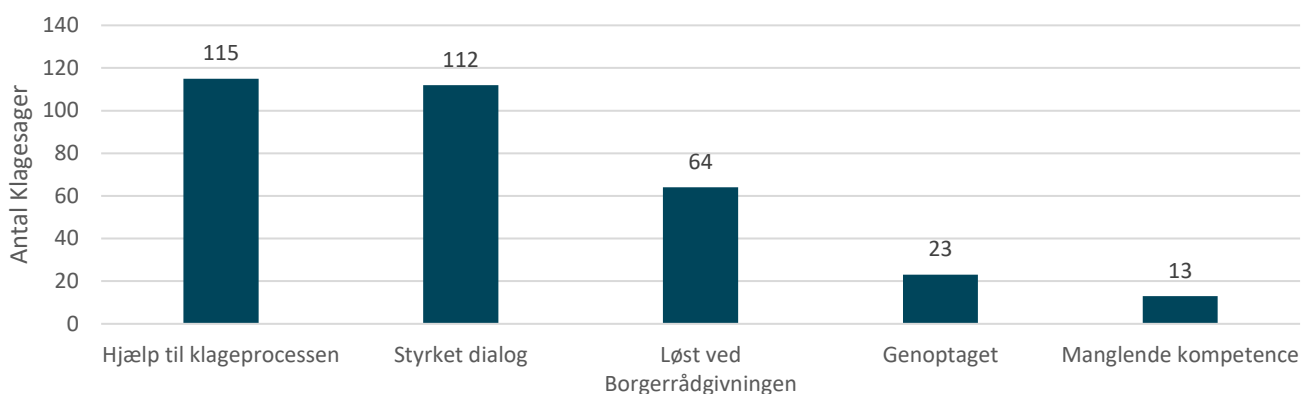
- 459 forskellige borgere har henvendt sig til Borgerrådgivningen (501)
- Der er registreret 564 forskellige problemstillinger (572)
- Ca. 63% af sagerne har været klageforhold - 357 sager (57% og 324 sager)
- Klageforholdene er fordelt på 280 forskellige sagsforløb/hovedsager (280) og 44 følgesager (44)
- De resterende 37% andre henvendelser er hovedsageligt:
 - Vejvisning og videreformidling til organisationen 17% (21%)
 - Vejledning som Borgerrådgivningen har ydet 19% (20%)

Antal klager fordelt på kerneområde



SIOU: Social Indsats og Udvikling, AUBO: Arbejdsmarked, Uddannelse og Borgerservice, LAER: Læring og Trivsel, AHLI: Aktiv Hele Livet, VBAF: Vækst og Bæredygtighed, ORGS: Organisationsservice, LEKO: Ledelsessekretariat

Top 5 hyppigste udfald på klagesager hos Borgerrådgivningen



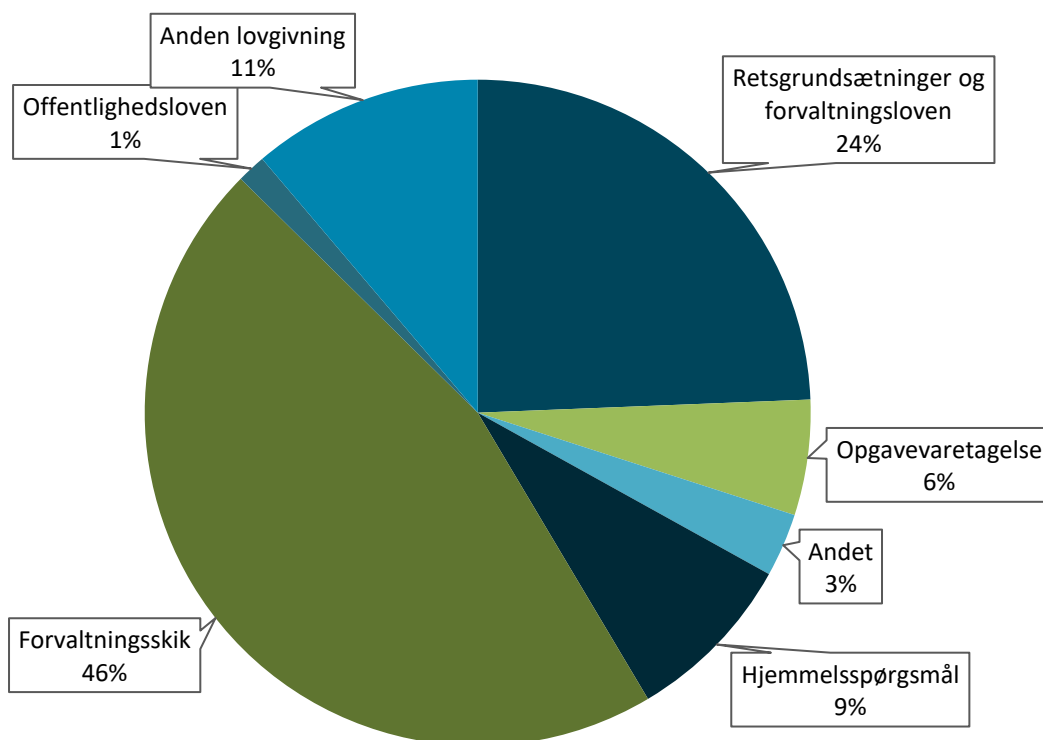
Mange borgere ønsker hjælp til klageprocessen. Det kan være i form af hjælp til at udfærdige en klage eller vejledning om, hvordan deres rettigheder er, eller hvordan de kommer videre med deres sag.

Hvis en henvendelse fra en borger resulterer i en konstruktiv dialog med en afdeling, sker det som regel, at sagsbehandlingen genoptages, og Borgerrådgivningen kan herefter slippe sagen.

Ved styrket dialog er der ofte tale om et dialogmøde sammen med borgeren og sagsbehandleren. Her er formålet at få hjulpet sagen videre og tættere på en løsning.

Det sker også, at borgere klager over selve afgørelsen, og ønsker at Borgerrådgivningen går ind i det faglige skøn. Dette ligger udenfor funktionens kompetence, og borgeren vejledes i stedet til at kontakte den relevante klageinstans.

FORDELING AF KLAGER PÅ TEMAER



Forvaltningsskik er et udtryk for, hvordan myndighederne bør opføre sig over for borgerne. God forvaltningsskik kan vedrøre forhold om betjening af borgerne, sagsbehandlingstid, sprogbrug mv. Reglernes overholdelse er erfaringsmæssigt med til at bevare borgerens tillid til sagsbehandlingen og er generelt udtryk for, hvorvidt en myndighed fremstår professionel og effektiv i sin daglige kontakt med borgere.

Hjemmelsspørgsmål handler om henvendelser, når der er truffet afgørelse i en sag, og hvor borgerne er utilfredse med indholdet af afgørelsen.

Forvaltningsloven og retsgrundsætninger er meget sammenfaldende og er derfor lagt sammen. De indeholder processuelle regler for sager, hvor der vil blive truffet afgørelse. Reglerne handler om retssikkerhed, men har også til formål at sikre, at administrationen kan træffe korrekte afgørelser. Reglerne handler om blandt andet inddragelse af borgeren før afgørelsen, hvordan sagen oplyses, begrundelsen for afgørelsen, er den forståelig, har den været konkret og individuel, og er der vejledt korrekt, har man forklaret borgeren undervejs om de sagsskridt, der igangsættes mv.

Opgavevaretagelse handler om det konkrete eller generelle serviceniveau i kommunens ydelser.

Offentlighedsloven sikrer alle ret til indsigt i sager i den offentlige forvaltning.

Anden lovgivning kan f.eks. være klage over forhold, der ikke vedrører Holbæk Kommune, procesledende beslutninger der bygger på en faglig vurdering eller forhold vedr. anden offentlig lovgivning f.eks. barnets lov, aktivloven eller serviceloven.

Andet dækker her over kategorier, der kun har fået få henvendelser; f.eks. databeskyttelsesloven og institutioner.



Om funktionen

Borgerrådgiveren er ansat af Kommunalbestyrelsen og kan behandle klager over sagsbehandlingen i Holbæk Kommune. Derudover kan Borgerrådgivningen medvirke til sikring af retssikkerheden for borgere og virksomheder i samspil med administrationen. Slutteligt kan borgerrådgiveren iværksætte egne undersøgelser, når det findes nødvendigt.

Borgerrådgivningen har ikke kompetence til at behandle klager over kommunens afgørelser; for eksempel en bestemt ydelse eller en byggetilladelse. Det er heller ikke Borgerrådgivningens opgave at efterse et faglig skøn, som administrationen har foretaget. Disse kompetencer ligger hos andre klageinstanser såsom Ankestyrelsen.

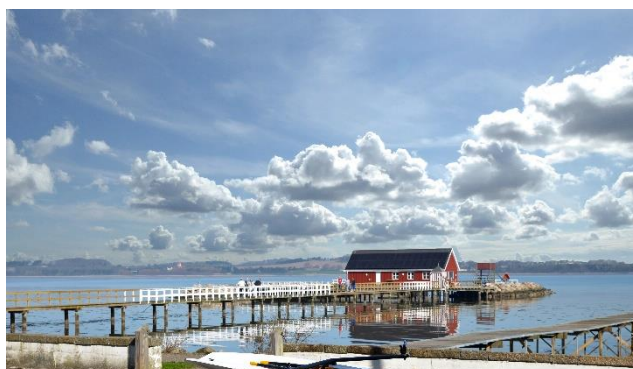
I stedet er formålet med funktionen at behandle klager over sagsbehandlingen og styrke samarbejdet mellem borgere, erhvervslivet og administrationen.

Formål

Formålet med Borgerrådgivningen er:

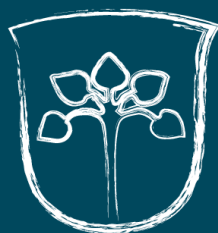
- at styrke dialogen mellem borgere eller virksomheder og Holbæk Kommune
- at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed
- at sikre at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening

Borgerne, der henvender sig hos Borgerrådgivningen, har ofte mistet tilliden til samarbejdet med Holbæk Kommune, og de kan være i tvivl om, hvordan de kommer videre i deres situation. Nogle borgere efterspørger vejledning for derefter at gå videre med sagen selv, mens andre ønsker Borgerrådgivningens hjælp til at klage over sagsbehandlingen.



Borgerrådgivningen arbejder hovedsageligt dialogorienteret, hvor der på baggrund af en henvendelse tages kontakt til den relevante afdeling tidligt i forløbet. Formålet er at indgå i en konstruktiv og løsningsorienteret dialog for at få løst problemstillingen hurtigst muligt og i samarbejde med de medarbejdere, der kan gøre en forskel.

Borgerrådgiveren har ifølge vedtægterne mulighed for at iværksætte en undersøgelse af egen drift. Det kan være tilfældet, hvis Borgerrådgivningen i forbindelse med det daglige arbejde bliver opmærksom på uhensigtsmæssige forhold eller fejl, og hvor der kan være mistanke om, at det er mere generelt udbredt i en afdeling.



HOLBÆK KOMMUNE
Rådhuspladsen 1, 1.
4300 Holbæk

Tlf.: 72 36 55 87