

ÅRSRAPPORT FRA BORGERRÅDGIVE- REN 2022

Emne for denne rapport

Årsrapport fra Stevns kommunes borgerråd giver for 1. januar- 31. december 2022.



Indholdsfortegnelse

Indledning og resumé	3
Om borgerrådgiverfunktionen	5
Kontakt	5
Etablering af sikker postkasse til borgerrådgiveren.....	5
Borgerrådgiverens øvrige aktiviteter i 2022.....	6
Henvendelser i 2022	6
Statistik 2022	7
Henvendelser fordelt på fagcentre i 2022	8
Behandlede emner fordelt på fagcentre	8
Emner og anbefalinger	9
God forvaltningsskik	9
Afgørelser på skrift	10
Vejledningspligten	10
Formkrav ved ansøgninger, klager eller aktindsigt.....	12
Anbefalinger til vejledningspligten	12
Sagsbehandlingstid og manglende svar til borgeren	12
Stevns kommunes whistleblowerordning	15

Indledning og resumé

Dette er borgerrådgiverens anden årsberetning og den første, der dækker borgerrådgiverens arbejde for et fuldt kalenderår. Årets arbejde har båret præg af at antallet af borgere, der har henvendt sig til borgerrådgiveren, er vokset med cirka to tredjedele (maj-dec. 2021: 34, 2022: 132). Det større antal henvendelser i 2022 vurderes at være et udtryk for et større kendskab til borgerrådgiverfunktionen i Stevns kommune og til borgerrådgiverfunktionen på landsplan. Dette kommer til udtryk ved henvendelser fra borgere, der er blevet anbefalet eller henvist til at kontakte borgerrådgiveren af professionelle eller bekendte, der har kendskab til borgerrådgiverfunktionen. Der er ikke noget der tyder på, at det stigende antal henvendelser skyldes, at antallet af klagesager er vokset markant fra 2021 til 2022. Det er svært præcist at sige noget om, hvor mange henvendelser det kan forventes at borgerrådgiveren i en kommune med tilsvarende indbyggerantal vil modtage årligt. Ved sammenligning med kommuner, der har haft en borgerrådgiver i længere tid ses det, at antallet af henvendelser ligger omkring 130-150 årligt og at antallet af henvendelser derfor muligvis er stadig stigende.

De borgere, der henvender sig til borgerrådgiveren, er en meget lille del af den daglige kontakt imellem borgere og Stevns Kommune. Denne rapport er derfor ikke et udtryk for en generel tilfredshedsundersøgelse. Antallet af henvendelser til borgerrådgiveren afhænger desuden af flere faktorer, herunder borgeres kendskab til borgerrådgiveren og de enkelte borgeres ressourcer til at række ud efter ekstra hjælp. Henvendelserne til Borgerrådgiveren kan derfor ikke bruges til at sige noget om, hvordan det generelt står til med sagsbehandlingen i Stevns Kommune, men den kan give et praj om, hvad der går galt, når borgerne er utilfredse i mødet med kommunen.

Borgerrådgiveren fører statistik over alle henvendelser, for på den måde at skabe et overblik over antal af henvendelser og hvilke emner borgere henvender sig med. Det er tydeligt, at der især er nogle emner, der går igen. Således er lange sagsbehandlingstider og administrationens manglende tilgængelighed emner, som går igen. Det medfører, at flere borgere henvender sig for at få oplyst, hvordan de skal komme i kontakt med en afdeling eller sagsbehandler ved behov for vejledning eller information om en sags forløb.

Anbefalingerne for borgerrådgiverens rapport 2021 var god forvaltningsskik, vejledningspligt og sagsbehandlingstid. Dette års emner er de samme som sidste års emner. Dog fokuseres i årets rapport primært på vejledningspligten og lange sagsbehandlingstider, som begge er emner, der ligger inden for god forvaltningsskik. Det skyldes, at disse emner, på tværs af organisationen, er gået igen ved flere af borgerhenvendelserne, også i år. Derudover skyldes valget af samme emner en forståelse for, at vejledning og sagsbehandlingstid er store emner og at det tager tid at arbejde med eventuelle iværksatte implementeringer af ændringer og tiltag. Ud over at anbefalingerne videregives i årsrapporten bliver problematikker, som er mere fremherskende i enkelte afdelinger eller på enkelte områder og erfaringer fra kontakten til borgere inden for disse emner, løbende drøftet med ledelsen i de relevante afdelinger.

Borgerrådgiverfunktionen er stadig ved at finde sin form i arbejdsgange og kommunikationen mellem borgerrådgiveren, borgeren og forvaltningen. Det er dog min erfaring, at både medarbejdere og ledelse har været hurtige til at svare på henvendelser og har virket oprigtigt interesseret i at få rettet op på eventuelle fejl eller uhensigtsmæssigheder i sagsbehandlingen. Det har givet et rigtig godt fundament for samarbejdet mellem borgerrådgiveren og administrationen om at møde borgerens klagepunkter og sikre et højt serviceniveau.

Rigtig god læselyst,
Tanja, Store Heddinge december 2022

Om borgerrådgiverfunktionen

Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Stevns Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling. Borgerrådgiveren er en ekstra indgang for borgere, brugere og erhvervsdrivende til at klage over forhold, der vedrører Stevns Kommune. Borgerrådgiveren skal medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Henvendelser til borgerrådgiveren kan indgives af enhver, der har en individuel og væsentlig interesse i sagen. Ud over kommunens borgere kan også brugere og erhvervsdrivende anses klageberettigede. Borgerrådgiveren afgør selv, om en henvendelse giver grundlag for en undersøgelse og hvilke dele af henvendelsen, undersøgelsen skal omfatte. Borgerrådgiveren behandler ikke konkrete sager, hændelser eller forløb, der er mere end 1 år gamle.

For information om etablering af borgerrådgiverens funktion, arbejdsgange og kompetencer, se borger- rådgiverens rapport fra 2021 eller [Link til kommunens hjemmeside med beskrivelse af borgerrådgiverfunktionen](#).

Kontakt

Borgerrådgiveren har adresse på Store Heddinge Bibliotek, Kirketorvet 2, 4660 Store Heddinge. Borgerrådgiveren har åbent for henvendelser mandag til onsdag og fredag. Borgerrådgiveren kan træffes telefonisk mandag, tirsdag og fredag kl. 08.30-13.30 og onsdag kl. 12-17. Møder med borgerrådgiveren skal aftales på forhånd. Hvis en borger ønsker det, kan der aftales møde uden for åbningstiden. Borgerrådgiveren kvitterer og følger op på nye henvendelser senest en arbejdsdag efter modtagelsen. Undtagelser kan dog forekomme grundet sygdom.

Borgerrådgiveren kan kontaktes på følgende måde:

e-mail: Borgerraadgiver@stevns.dk

Brev: Store Heddinge Bibliotek, Kirketorvet 2, 4660 Store Heddinge, Att. borgerrådgiveren.

Tlf. nr.: 20 43 37 22

Hvis en borger ønsker at fremsende følsomme personoplysninger til borgerrådgiveren, skal dette ske som sikker post via www.borger.dk eller www.eboks.dk til Stevns Kommune, att. Borgerrådgiveren.

Etablering af sikker postkasse til borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren har ikke en sikker postkasse, som borgere kan sende digital post til direkte. Dette er problematisk, idet henvendelser til borgerrådgiveren således primært bliver sendt som ikke sikker post til [borgerraadgiver@stevns.dk](mailto:Borgerraadgiver@stevns.dk). Dette er først og fremmest problematisk i forhold til databeskyttelsesreglerne. Derudover kan det være problematisk, at post, som skal sendes sikkert til borgerrådgiveren, skal sendes til Stevns kommune sikre postkasse, som fordeles via borgerservice til borgerrådgiveren. Det kan medføre en underminering af den fortrolighed, som borgerrådgiveren skal kunne tilbyde borgerne, når de henvender sig om en sag i forvaltningen. Dertil er der ved beklagelige

uheld i flere tilfælde sket det, at post ikke er blevet sendt videre til borgerrådgiveren, hvilket kan forlænge et sagsforløb for borgerne og skabe unødigt frustration og mistillid. Derudover er der også nogle sager, der slet ikke kommer frem til borgerrådgiveren, som borgerrådgiveren først bliver vidende om, når borgere henvender sig på grund af manglende svar. Endelig er der henvendelser til borgerrådgiveren, som er blevet sendt videre til den afdeling, borgeren klager over. Dette er igen meget beklageligt, fordi det ofte ikke er borgerens ønske at en given afdeling skal vide, hvad borgeren taler med borgerrådgiveren om.

Det anbefales på den baggrund, at der oprettes en sikker postkasse til borgerrådgiveren, som borgere skal sende deres henvendelse til borgerrådgiveren til.

Borgerrådgiverens øvrige aktiviteter i 2022

Borgerrådgiveren har i løbet af året mødtes med netværket for borgerrådgivere ca. en gang i kvartalet for sparring, udvikling og videndeling om borgerrådgiverfunktionen. Borgerrådgiveren har ligeledes deltaget i netværket for whistleblowere ca. to gange i løbet af 2022. I september deltog borgerrådgiveren i Udsatterådets møde for at orientere om eget arbejde og dele erfaring på relevante områder. Dette har medvirket til et samarbejde mellem borgerrådgiveren og Cafe Stevnen om at gøre funktionen mere synlig for udsatte borgere. Borgerrådgiveren har besøgt cafeen til en snak med ansatte og brugere om borgerrådgiverens funktion. I januar var borgerrådgiveren med på Cafe Stevns udekørende service i Rødvig og Klippinge. Det er aftalt, at borgerrådgiveren deltager i andre aktiviteter i løbet af foråret 2023.

Henvendelser i 2022

Fra 1. januar 2022 ser tallene for borgerrådgiveren således ud:

- 133 borgere har henvendt sig til borgerrådgiveren.
- Der er på den baggrund registreret 143 individuelle punkter til behandling.
- 36 % af oprettede punkter til behandling har været klager over forhold inden for sagsbehandlingen – 52 behandlingspunkter.
- 24 % af oprettede punkter til behandling har været anmodninger om hjælp til at klage over en afgørelse – 34 behandlingspunkter.
- De resterende 40 % af øvrige punkter til behandling er hovedsageligt vejvisning og besvarelse af generelle spørgsmål om administration og retsregler – 57 behandlingspunkter.

Der er et højt antal af henvendelser til borgerrådgiveren, som ikke drejer sig om klager. Der er ikke et entydigt svar på, hvorfor så mange henvendelser, som rettelig burde gå til andre afdelinger, starter hos borgerrådgiveren. Et svar kan være, at det er uklart for borgerne, hvad man kan bruge borgerrådgiveren til. Deri kan lægge et behov for mere eller en anden slags information om borgerrådgiverfunktionen. Et andet svar kan være, at det kan være svært at finde oplysninger om,

hvem man skal henvende sig til, hvis man søger vejledning om emner og kontaktoplysninger på Stevns kommunes hjemmeside. Således kan man nemt ende med at henvende sig til borgerrådgiveren for hjælp til at komme videre til rette afdeling. Det ligger inden for borgerrådgiverens funktion at være vejviser og første indgang til kommunen. Når det er sagt vil det ikke være hensigtsmæssigt, hvis borgerrådgiverens ressourcer bliver brugt primært til denne funktion, idet vejvisning bedre løses ved tydelig information på Stevns kommunes hjemmeside om kontaktoplysninger for de enkelte afdelinger og eventuelt udvidet telefonisk adgang til kommunen.

Statistik 2022

Borgerrådgiveren fører statistik over alle indkomne henvendelser. Formålet med statistik og registrering af henvendelserne er at kunne give præcise oplysninger om, hvilke forhold der giver anledning til henvendelser og klager fra borger. Det kan være en stor hjælp i arbejdet med at identificere mulige problemområder eller tendenser i forvaltningens sagsbehandling.

Borgerrådgiveren registrerer hver indkommen henvendelse som en selvstændig henvendelse. Hvis borgeren har flere forhold inden for en sag, som vedkommende ønsker at klage over eller hjælp til at

håndtere, vil de øvrige punkter blive registreret som et selvstændigt behandlingspunkt. På denne måde vil antallet af behandlingspunkter som regel være større end antallet af henvendelser i alt. Henvender borgeren sig med klager eller spørgsmål til to uafhængige sager eller emner, vil dette blive registreret som to selvstændige henvendelser, selvom det er samme borger, de vedrører.

De to skemaer nedenfor er opsat efter dette princip for statistikregistrering. Der er både tale om en oversigt over henvendelser fordelt på fagcentre i alt samt en oversigt over, hvilke emner, der er kommet flest henvendelser om, inden for et bestemt fagcenters område. Som det ses af oversigten, er det ikke alle henvendelser, der oversendes til fagcentrene. Det skyldes udelukkende indholdet af henvendelser, hvoraf nogle henvendelser indeholder et ønske om at gennemgå en afgørelse, et sagsforhold eller et klageforhold, fremfor et ønske om at sagen skal behandles igen i forvaltningen. De henvendelser som ikke oversendes, kan dog stadig danne grundlag for en generel snak med ledelsen i de respektive fagcentre om problemstillinger eller tendenser inden for sagsbehandlingen. Det samme gør sig naturligvis gældende for de henvendelser, der oversendes af borgeren selv.

Henvendelser fordelt på fagcentre i 2022

Fagcenter	Henvendelser i alt	Punkter til behandling oprettet	Sager oversendt til fagcenter til behandling; Sendt af borger efter bistand til formulering og fremsendelse eller via borgerrådgiveren	Henvendelser afsluttet med generel vejledning fra borgerrådgiveren om forståelsen af regler eller indhold af sag/sagsakter, afgørelse eller brev
AM	26	27	14	13
B&L	51	65	48	17
S&O	16	21	14	7
T&M	16	16	8	8
P&B	14	14	5	9
Ø, HR&IT	0	0	0	0
Afviste	10	0	0	0
Samlet	133	143	88	55

Behandlede emner fordelt på fagcentre

Fagcenter	Klage over sagsbehandlingstid/manglende svar	Klage over manglende eller utilstrækkelig vejledning	Klage over sagsbehandlingens anvendelse	Klage over sagsbehandlers adfærd	Ønske om hjælp til dialog	Hjælp til at forstå Afgørelse /brev/sag	Hjælp til at formulere en klage/vi deresende klage over en afgørelse eller sagsbehandling**	Ønske om vejledning om generelle regler og *spørgsmål
AM	2		2		1	6	9	7
B&L	15	6	9	5	4	2	18	6
S&O	4	1		2	2	1	5	6
T&M	6						2	8
P&B								14
ØK O								
I alt	27	7	11	7	7	9	34	41***

*Generelle spørgsmål dækker over spørgsmål om åbningstider, kontaktoplysninger og vejledning ind i organisationen.

**Det er min oplevelse, at henvendelser, som er oversendt, er nøje gennemgået af forvaltningen. Det er et udtryk for, at centrene er gode til at se på egen praksis og få rettet op på de eventuelle u hensigtsmæssige praksisser eller sagsbehandlingsfejl, der er sket samt et ønske om at sikre, at det faglige niveau og niveauet for borgerbetjening er højt.

***Som nævnt tidligere kan dette tal være udtryk for, at det er svært at komme i kontakt med rette afdeling, sagsbehandler eller blot nå at ringe inden for kommunens åbningstid. Jeg har modtaget henvendelser fra flere borgere, der har anmodet om at blive kontaktet af en sagsbehandler, hvor der ikke ringes tilbage fra den pågældende afdeling eller sagsbehandler. I disse tilfælde kunne henvendelserne statistisk også have været oprettet som en klage over manglende vejledning. Jeg har dog valgt at placere dem i kategorien ønske om vejledning, idet henvendelsens indhold handler om det. Det er dog vigtigt at være opmærksom på, at baggrunden for at henvendelsen er kommet ind er manglende kontakt til kommunen og dermed manglende mulighed for at modtage vejledning.

Emner og anbefalinger

Emnerne for dette års rapport hører under god forvaltningsskik. Der er tale om sagsbehandlingstider og vejledningspligten. Det er nogle af de samme emner som gennemgås i årsrapporten fra borgerrådgiveren for 2021. Jeg oplever igen i år, at mange henvendelser vedrører disse emner. Det er ikke her et entydigt svar på, hvorfor det netop er disse emner, der kommer mange henvendelser omkring. Det kan måske skyldes, at der er en generel travlhed i den offentlige administration. Det efterlader ikke meget tid til det arbejde, der ikke er skriftlig sagsbehandling og dokumentation, herunder bl.a. vejledning. Hvis der ikke er tid til at reflektere over indholdet af en henvendelse eller hvilke muligheder af flere en borger har inden for et bestemt sagsområde, så risikerer vi, at borgeren måske ikke får mulighed for at søge ydelser eller hjælp, som borgeren er berettiget til. Det samme gør sig gældende, hvis der ikke er opmærksomhed på snitflader eller overgange mellem forskellige afdelinger og behovet for at sende en borger videre til en anden afdeling med andre ydelsesmuligheder. Det kan også være svært at finde tiden til at sende fristforlængelser afsted eller returnere opkald, som ikke er presserende her og nu. Imidlertid er der rigtig mange klager der kan undgås, hvis borgeren holdes orienteret om en sags forlængelse og årsagen hertil eller får svar på eventuelle spørgsmål.

God forvaltningsskik

God forvaltningsskik er normer og principper for, hvordan en myndighed bør opføre sig i forhold til borgerne. Det kan være spørgsmål om betjening af borgerne, sagsbehandlingstid, sprogbrug, mv. Det betyder generelt, at man som sagsbehandler bl.a. skal optræde venligt og hensynsfuldt og på en måde, der styrker tilliden til den offentlige forvaltning. God forvaltningsskik kommer derfor bl.a. til udtryk igen i kulturen på arbejdspladsen. Hvis vi som offentlig myndighed har klare rammer og struktur for sagsbehandlingen og er åbne og imødekommende i kommunikationen med borgerne, er

det min opfattelse, at det er til gavn for borgerne og dermed tilliden til det offentlige. God forvaltningsskik er derfor et begreb, som jævnlige skal sættes på dagsordenen, så vi trods arbejdspressen husker forvaltningsretlige retsgarantier og prioriterer at sætte os i borgerens sted. Reglernes overholdelse er erfaringsmæssigt med til at bevare borgerens tillid til sagsbehandlingen og generelt et udtryk for, hvorvidt en myndighed fremstår professionel og effektiv i sin daglige kontakt med borgerne. Jeg vil her fremhæve kommunikation med borgerne, som en vigtig kilde til tillid. Det handler både om måden vi kommunikerer og det, der bliver kommunikeret. Vores sprog skal afspejle åbenhed, at vi er hjælpsomme og imødekommende samt kompetente til vores arbejde.

Afgørelser på skrift

Når en myndighed træffer en afgørelse, gøres dette ofte på skrift. Men der er ikke noget krav om det. Hvis en afgørelse gives mundtligt, har borgeren mulighed for at anmode om at få den på skrift. Det følger dog af god forvaltningsskik, at en indgribende afgørelse gives på skrift. Flere borgere har oplyst, at når de har henvendt sig til forvaltningen med en ansøgning, så har de fået mundtlig besked om, at det kan de ikke få og de har ofte ikke forstået eller fået forklaret, at de har muligheden for at få det på skrift og klage over den beslutning.

I et tilfælde henvendte en borger sig, fordi hun flere gange havde skrevet til sagsbehandler og spurgt, om det var muligt at søge merudgifter til bestemte udgifter. Sagsbehandler svarede efter flere henvendelser, at det ikke var tilfældet, uden dog at give en skriftlig begrundelse eller klagevejledning. Borger ønskede derfor hjælp til at komme videre med sit ønske om at søge om merudgifter.

Det kan være hensigten i et sådan tilfælde at give vejledning om, hvad der kan søges merudgifter til. Dog er risikoen, at sagsbehandler ikke får oplyst sagen tilstrækkeligt og derved ikke kan afgøre sagen ud fra det foreliggende grundlag. Borger mister også sin ret til at få prøvet en afgørelse igen og uden at have en klar begrundelse at kunne læne sig op ad. Jeg oplever i andre tilfælde, at borgeren ikke har forstået, at der er tale om en afgørelse, som de kan klage over, hvis de er uenige i den. De giver her udtryk for, at de ikke ved hvordan de kommer videre med sagen eller får den relevante hjælp.

Vejledningspligten

Borgerrådgiveren modtager en del henvendelser fra borgere, som drejer sig om manglende eller utilstrækkelig vejledning. Når en borger henvender sig til kommunen, er det kommunens opgave at undersøge, hvad henvendelsen drejer sig om, og på hvilken måde henvendelsen kan imødekommes. Hvis borgeren har henvendt sig det forkerte sted, er det kommunens opgave at sende borgeren i den rigtige retning. Det kan f.eks. være tilfældet, hvor det ikke er muligt at bevilge en ydelse i den ene afdeling pga. manglende hjemmel i loven, men til gengæld er det muligt efter et andet regelsæt. Her er det ikke borgerens opgave at sikre sig, at de har henvendt sig det rigtige sted. Det er heller ikke borgeren, der skal vide, om det er muligt at søge om det samme efter en anden

lovgivning. Jeg bliver kontaktet af borgere, der har fået ekstern vejledning fra f.eks. private socialrådgivere, DUKH, Ældresagen eller autismefor- eningen. Ofte bliver borgere i denne sammenhæng gjort opmærksom på ydelser eller hjælp, som de burde være blevet tilbudt eller vejledt om. Det er positivt, at borgeren i den situation tager sig tid til at kontakte borgerrådgiveren, da det giver mulighed for at sikre hjælp til at søge det, som borgeren har ret til samt reflektere over, hvornår der opstår manglende vejledning og hvordan vi kan forbedre denne forvaltningsvirksomhed.

Det primære formål med vejledningspligten er at undgå, at borgerne på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser udsættes for retstab. Vejledningen bør sikre, at borgeren får tilstrækkelig orientering om, hvilken betydning reglerne på et givet område har, og hvordan borgeren lettest og mest effektivt kan opfylde de krav, der følger af lovgivningen. Nogle borgere har ikke mulighed for at søge råd og vejledning andre steder, og det burde heller ikke være nødvendigt. En myndighed skal vejlede borgeren om dennes rettigheder og muligheder, så borgeren kan gøre sin ret gældende. På det sociale område er vejledningspligten derudover skærpet som følge af den sociale retssikkerhedslov § 5, hvorefter

”Kommunalbestyrelsen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de mulige- der, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. Kommunalbestyrelsen skal desuden være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning.” Ombudsmanden har ligeledes udtalt, at forvaltningen er for- pligtet til, på eget initiativ, at vejlede borgeren om pågældendes rettigheder, hvis det er åbenlyst, at borgeren har brug for råd og vejledning. Det betyder også, at sagsbehandleren bør overveje, om borgeren skal have vejledning om andre muligheder for at få hjælp, hvis man giver et afslag. I hver sag vil det være en konkret vurdering, hvad omfang og indhold af vejledningen skal være. Er der tale om en sag på tværs af flere afdelinger eller kontorer, vil det være væsentligt at være opmærksom på, hvordan vejledningen koordineres, så det ikke er den enkelte sagsbehandlers manglende kendskab til faglighe- den i et andet kontor, der medfører en borgers retstab.

Jeg har som tidligere nævnt i denne rapport modtaget mange henvendelser, som ikke vedrører konkrete sager eller hjælp til at klage, men vedrører ønske om vejvisning ind i organisationen, vejledning om hvilke skridt borgere skal tage, for at få bestemte ydelser eller spørgsmål til, hvilke ydelser de kan søge og ansøgningsprocedurer. Der er er som udgangspunkt tale om spørgsmål, der skal besvares af de personer, der sidder på de konkrete fagområder. Når spørgsmålene alligevel ender hos borgerrådgive- ren har det i de fleste tilfælde skyldtes enten manglende viden om, at det er muligt at få vejledning hos kommunens sagsbehandlere, at det kan være svært at finde information på kommunens hjemmeside eller at den vejledning, som borgeren har modtaget, ikke har været tilstrækkelig til at borgeren har følt sig klædt på til at gå videre med en konkret ansøgning.

Formkrav ved ansøgninger, klager eller aktindsigt

Når en borger skal klage over en afgørelse eller anmode om aktindsigt, er der ingen formkrav til dette. Det betyder, at borgeren kan henvende sig mundtligt, hvorefter det er sagsbehandlerens opgave at

notere det relevante ned som følge af notatpligten og herefter behandle anmodningen eller klagen. Når borgeren vil indgive en ansøgning til kommunen, er det samme gældende, medmindre det står specifikt i loven, at der skal ansøges digitalt. Hensynet bag reglerne er, at det skal være let for borgeren at klage, ansøge om hjælp eller anmode om aktindsigt, og at borgeren ikke skal blive besværet af unødige formalisme.

Jeg har oplevet, at flere borgere er blevet bedt om at fremsende en ansøgning skriftligt efter at have fremsat en anmodning til sagsbehandler eller at deres anmodning er blevet afvist på det foreliggende grundlag eller slet ikke er blevet taget til efterretning, heller ikke ved skriftlig fremsættelse af anmodningen, fx i en e-mail.

Det kan måske skyldes, at sagsbehandleren fejlagtigt tror, at der skal anvendes et skema eller at brugen af et digitalt skema letter sagsbehandlingen. Her er det dog vigtigt at være opmærksom på, at det er nødvendigt at vejlede borgeren, hvis en sådan ansøgning skal ske i bestemt format. Det må derfor heller ikke have indflydelse på, hvornår borgerens ansøgning bliver registreret som modtaget fra, hvis en ansøgning indkommer mundtligt.

Anbefalinger til vejledningspligten

- At ledelsen sætter fokus på vejledningspligten og sørger for, at medarbejderne er klædt fagligt på til at vejlede borgerne inden for eget område og er opmærksomme på, hvornår der kan være behov for at søge vejledning inden for et andet fagområde.
- Større fokus på tværfagligt samarbejde, hvor det er muligt og relevant.
- Større opmærksomhed på, at ansøgninger skal behandles uanset, hvilket format de modtages i, og at hvis der er krav om et bestemt format, skal der vejledes om det.

Sagsbehandlingstid og manglende svar til borgeren

Sagsbehandlingstid

Borgerrådgiveren har modtaget mange henvendelser, der vedrører lange sagsbehandlingstider. Det er både henvendelser om at lovbestemte frister og tidsfrister, der er fastsat af Kommunalbestyrelsen, bliver overskredet. Grunden til at borgeren henvender sig til borgerrådgiveren er oftest fordi sagsbehandleren ikke orienterer borgeren om at sagsbehandlingen trækker ud eller ikke begrundes, hvorfor det sker. I sådanne tilfælde kan der sagtens være tale om at overskridelse af tidsfristen i sig selv var lovlig. Men den manglende udmelding om sagsfrist eller begrundelse er en mangel og det kan have store økonomiske og menneskelige konsekvenser for borgeren, hvis en sag trækker ud. Derudover bør der være øget opmærksomhed på, at forvaltningen efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, har pligt til, hvis fristen i en sag ikke kan overholdes at give ansøgeren skriftligt besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Formålet med at offentliggøre sagsbehandlingstider er bl.a., at borgerne skal have kendskab til, hvilket serviceniveau de kan forvente – i dette tilfælde, hvor lang tid det tager at behandle en sag færdig. I de tilfælde, hvor en sag bliver hjemvist fra en klageinstans til fornyet behandling er dette i sagens natur en prioriteringssag, da modtager er en borger, der allerede har ventet særligt længe på en afgørelse. Typisk er det grundet manglende oplysninger eller alvorlige sagsbehandlingsfejl, at kommunen anmodes om at behandle en sag på ny. Derfor anbefales det, at denne del af sagsbehandlingen opprioriteres, så sådanne sagsforløb gøres så korte som mulige. Jeg har i et par tilfælde oplevet, at sager ikke tages op af egen drift, når de hjemvises fra en ankeinstans. Det er vores opgave som ansvarlig myndighed for en sag at iværksætte de skridt der skal til, for at en sag genbehandles efter en hjemvisning. Det er vigtigt her, at det ikke først sker ved henvendelse fra borgeren.

En borger henvendte sig fordi hun endnu ikke havde fået svar på sin ansøgning om et hjælpemiddel og sagsbehandlingsfristen på 16 uger var næsten udløbet. Borgeren havde flere gange kontaktet afdelingen og fået at vide, at "afgørelsen var lige på trapperne" eller at "den ikke burde tage lang tid, da sagen var ligetil". Alligevel var sagen ikke afgjort efter næsten 16 uger, hvilket undrede borgeren. Det var forbundet med stor frygt og usikkerhed for borgeren at færdes uden dette hjælpemiddel og det medførte stor frustration for borgeren, at afgørelsen om at bevillige hjælpemidlet skulle tage op til 16 uger efter de tidligere udmeldinger fra afdelingen.

Det er min anbefaling i tilsvarende situationer som i eksemplet ovenfor, at der er en større opmærksomhed på den sociale retssikkerhedslov § 3, stk. 1, hvorefter "Kommunalbestyrelsen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken", og således f.eks. prioritere hurtige afgørelser, når det er muligt ud fra sagens indhold.

Jeg oplever desuden borgere, der henvender sig, fordi deres sag bliver fristforlænget gentagne gange, f.eks. for at dokumentation kan indhentes. Det kan være svært at forstå en fristforlængelse, hvis der ikke følger en grundig begrundelse med til fristforlængelsen. Det er derfor vigtigt, at der er sammenhæng mellem fastsættelse af frister og de reelle sagsbehandlingstider. Hellere melde en realistisk frist ud end frister, der må forlænges gentagne gange.

Manglende svar

En del borgere kontakter borgerrådgiveren, fordi de oplever ikke at kunne få svar fra deres sagsbehandler. Det kan være de har lagt en besked på en telefonsvarer, sendt en e-mail eller kontaktet kommunen igennem borgerservice. Det kan virke meget frustrerende ikke at kunne få svar på en anmodning om vejledning, en ansøgning eller lignende. Desværre har der også været eksempler på, at borgere efter at have afventet svar i længere tid sender en e-mail eller lægger besked til en fagleder med samme resultat. Denne adfærd er tillidsnedbrydende og med til at vanskeliggøre samarbejdet mellem borger og sagsbehandler. I den manglende kommunikation bliver der plads til at danne sig forestillinger, om hvilke negative årsager der kan være til den manglende

tilbage melding fra sagsbehandleren. Derudover dannes mangel på svar og lange sagsbehandlingstider grobund for en generel negativ opfattelse af kommunens borgerbetjening.

Anbefalinger til lang sagsbehandlingstid og manglende svar

- At ledelsen sikrer gode sagsrutiner og arbejdsgange til styring af sagerne, f.eks. gennem paradigmer til fristforlængelser.
- At borgeren gives grundig vejledning om sagsbehandlingsprocessen og tidsperspektiver tidligt i forløbet, så der er forventningsafstemt med borgeren.
- At borgeren orienteres og gives en forklaring, hvis sagsbehandlings- og svarfrister ikke kan overholdes.
- At udmeldte sagsbehandlingstider på kommunens hjemmeside gennemgås med henblik på at gøre dem let gennemskuelige for borgeren og for at sikre, at de angiver sagsbehandlingstidens start fra det tidspunkt, hvor en ansøgning kommer frem til kommunen eller et tilsvarende præcist starttidspunkt.

Stevns kommunes whistleblowerordning

Den 17. december 2021 trådte Stevns kommunes whistleblowerordning i kraft. Borgerrådgiveren er til dagligt ansvarlig kontaktperson for whistleblowerordningen. Advokatfirmaet Norrbom Vinding varetager overvågningen af indberetningsportalen og foretager den første screening af indberetninger. Denne screening indeholder en vurdering af, om indberetningen falder inden for ordningen og forslag til behandling af indberetningens indhold. Information om indberetninger inden for ordningen videregives i fortrolighed af Norrbom Vinding til Stevns kommunes whistleblowerenhed, som består af borgerrådgiveren og HR-teamlederen.

Whistleblowerordningen er et tilbud til nuværende og tidligere ansatte i Stevns Kommune samt til kommende ansatte, der endnu ikke er tiltrådt stillingen. Ordningen er derudover tilgængelig for frivillige og praktikanter, eksterne samarbejdspartnere og private leverandører. Ordningen giver mulighed for anonymt eller ikke-anonymt at videregive informationer om ulovligheder eller alvorlige uregelmæssigheder i Stevns kommunes administration eller borgerbetjening.

Afrapportering om whistleblowerordningen

En gang årligt skal borgerrådgiveren i sin funktion af whistleblowerenhed redegøre for antallet af modtagne indberetninger og status for behandling af henvendelserne i den pågældende periode. Redegørelsen skal indeholde oplysninger, om hvor mange indberetninger, der er afvist eller afsluttet, hvor mange der har været undersøgt af whistleblowerenheden og hvor mange der har givet anledning til politianmeldelser. Rapporten skal indeholde en beskrivelse af de overordnede temaer for de indberetninger, der er modtaget og undersøgt i perioden.

Ifølge borgerrådgiverens vedtægt skal redegørelsen være en del af borgerrådgiverens årsberetning. Redegørelsen skal forelægges Økonomiudvalget og Kommunalbestyrelsen til orientering.

Årsrapporteringen offentliggøres på kommunens hjemmeside: [Link til kommunens hjemmeside med beskrivelse af whistleblowerordningen](#).

Indberetninger til Stevns Kommunes whistleblowerordning i perioden 1. januar 2022 – 31. december 2022:

Modtagne indberetninger	Realitetsbehandlede indberetninger	Afviste indberetninger (faldet uden for ordningen)	Afsluttede sager	Overordnede temaer for indberetninger	Politianmeldelser	Status
-------------------------	------------------------------------	--	------------------	---------------------------------------	-------------------	--------

3	1	2	1	Tilsidesættelse af lovbestemte handlepligter, Grove og gentagne overtrædelser af forvaltningsloven og offentlighedsloven, Bevidst vildledning af borgere og samarbejdspartnere	0	0 verserende sager
---	---	---	---	---	---	-----------------------