

# Borgerrådsgiverens årsberetning 2023



*Sammen skaber vi det bedste sted*

## Indhold

Indledning.....	2
Formålet med borgerrådgiverfunktionen .....	2
Henvendelser.....	3
Antal henvendelser til borgerrådgiveren .....	3
Henvendelser fordelt på fagområder og stabe i 2023 .....	4
Typer af henvendelser .....	4
Klager .....	5
Klager fordelt på fagområder .....	6
Behandling af klager .....	6
Styrke dialogen .....	6
Hjælp til klageproces .....	7
Løst ved borgerrådgiveren .....	7
Afvis klagen.....	7
Undersøgelser.....	8
Opfølgning på sidste års forslag til forbedret sagsbehandling.....	9
Sagsbehandlingsfrister .....	9
Kvittering på henvendelser.....	10
Oplysning af sager og begrundelser for afgørelser .....	10
Mønstergenkendelse.....	11
1. Mundtlige afslag .....	11
2. Manglende kvittering/svar på henvendelse.....	12
3. Manglende hjemmel.....	12
Forslag til forbedret sagsbehandling .....	13
Sagsbehandlingsfrister .....	13
Kvittering på henvendelser.....	13
Retten til sagsoplysning, begrundelse og klagevejledning .....	13
Et opmærksomhedspunkt .....	14
Intern læring og andre aktiviteter .....	15
Intern læring .....	15
Andre aktiviteter.....	15

## Indledning

Denne beretning fra Faaborg-Midtfyn Kommunes borgerrådgiver dækker perioden 1. januar til 31. december 2023.

Faaborg-Midtfyn Kommune har haft en borgerrådgiver siden sommeren 2018, og dette er borgerrådgiverens femte årsberetning. Beretningen giver et overblik over, hvilke henvendelser borgerrådgiveren har behandlet, hvordan de er behandlet, og hvilke mønstre der ses i sagsbehandlingen. Den rummer forslag til, hvordan Faaborg-Midtfyn Kommune kan forbedre sagsbehandlingen og borgernes oplevelser af mødet med kommunen samt en opfølgning på, hvordan kommunen har arbejdet med sidste års forbedringsforslag.

## Formålet med borgerrådgiverfunktionen

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er at yde en endnu bedre service til borgerne ved at:

- medvirke til at styrke dialogen mellem borgerne og Faaborg-Midtfyn Kommune
- medvirke til at sikre borgernes retssikkerhed (overholdelse af gældende lov, god forvaltningsskik, kommunens retningslinjer m.v.)
- bære viden tilbage i organisationen for at sikre læring og forbedringer

Alle borgere og virksomheder i Faaborg-Midtfyn Kommune kan henvende sig til borgerrådgiveren via telefon eller sikker mail.

Borgerrådgiveren tager imod henvendelser indenfor alle kommunens områder.

Det er borgerrådgiverens opgave at hjælpe borgere, der har haft en oplevelse med kommunen, som de er utilfredse med. Det kan f.eks. dreje sig om en afgørelse eller et sagsbehandlingsforløb, de ønsker at klage over. Borgerrådgiveren kan ikke ændre afgørelser, men kan vejlede borgerne om deres rettigheder og støtte op om en bedre dialog med borgerens sagsbehandler.

Borgerrådgiveren hjælper også borgere, der har svært ved at forstå lovgivningen i deres sag eller har brug for vejvisning til at få fat i den rette person eller myndighed, som kan behandle borgerens henvendelse.

Ud over at håndtere henvendelser fra borgerne, er det borgerrådgiverens opgave at medvirke til forbedringer af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Det sker ved at give sparring til sagsbehandlere og ledere i konkrete sager, ved at vejlede om generelle spørgsmål og ved at undervise i blandt andet forvaltningsret og god forvaltningsskik i tæt samarbejde med kommunens juridiske team. Borgerrådgiveren har fokus på borgerens perspektiv – det vil sige fokus på borgerens oplevelse af mødet med kommunen, og hvordan det kan forbedres.

## Henvendelser

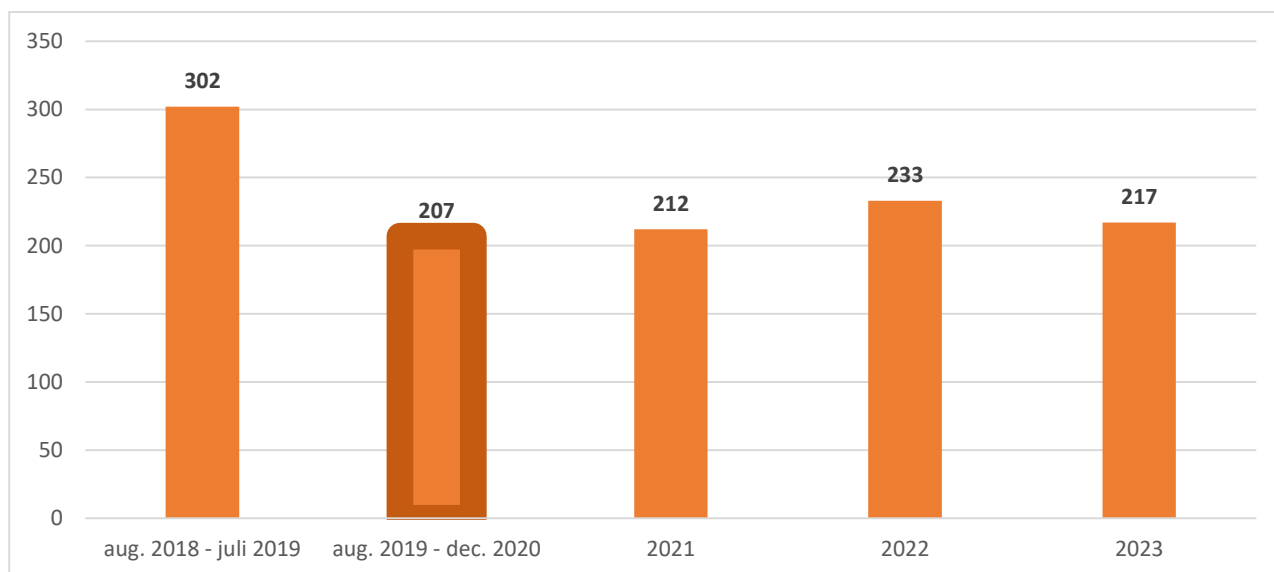
Borgerrådgiveren har i perioden 1. januar til 31. december 2023 registreret 217 borgerhenvendelser.

Nogle henvendelser klares med en enkelt telefonsamtale. Andre henvendelser giver anledning til flere samtaler, gennemgang af sagsakter, kontakt til fagområder, dialogmøder m.v.

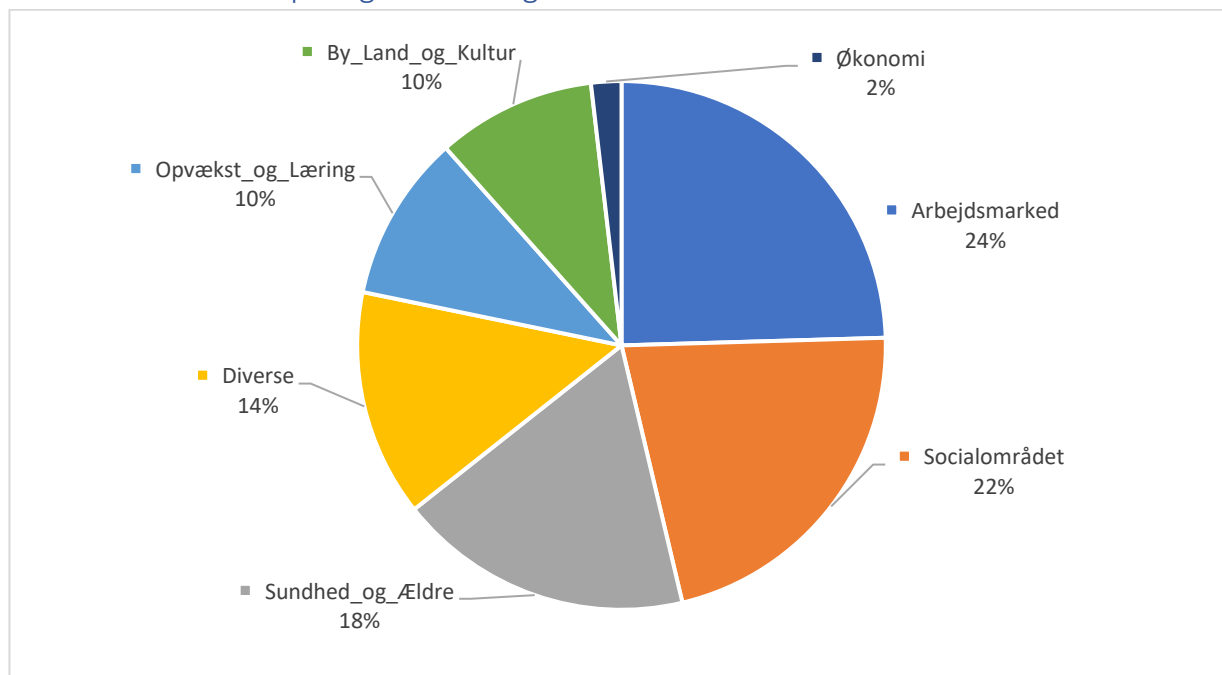
Det er vigtigt at understrege, at antallet af henvendelser til borgerrådgiveren i forhold til det samlede antal sager i kommunen er marginalt. Henvendelserne giver derfor ikke et billede af den generelle sagsbehandling, men et indblik i nogle borgeres oplevelser af sagsbehandlingen. Det er herefter borgerrådgiverens opgave at vurdere og undersøge, om de enkelte henvendelser er udtryk for et mønster, og om de giver anledning til læring og udvikling i organisationen.

### Antal henvendelser til borgerrådgiveren

Antallet af henvendelser har været rimeligt stabilt gennem årene – bortset fra det første år. Når man læser nedenstående diagram, skal der tages højde for, at søjle nummer to angiver henvendelserne i anden beretningsperiode, som strækker sig over 17 måneder, og de øvrige beretningsperioder hver især strækker sig over 12 måneder. I anden beretningsperiode (aug. 2019 til dec. 2020) var der 293 henvendelser, men omregnet svarer det til 207 henvendelser på et år og er derfor indsat i diagrammet sådan.



## Henvendelser fordelt på fagområder og stabe i 2023



Tendensen er den samme som tidligere, nemlig at borgerhenvendelserne overvejende kommer fra Arbejdsmarked, Socialområdet samt Sundhed og Ældre<sup>1</sup>. Det er forventeligt, at der kommer flest henvendelser fra disse fagområder, da de håndterer sager af stor betydning for borgernes daglige økonomi og nære sociale forhold. Samme mønster ses hos landets øvrige borgerrådsgivere.

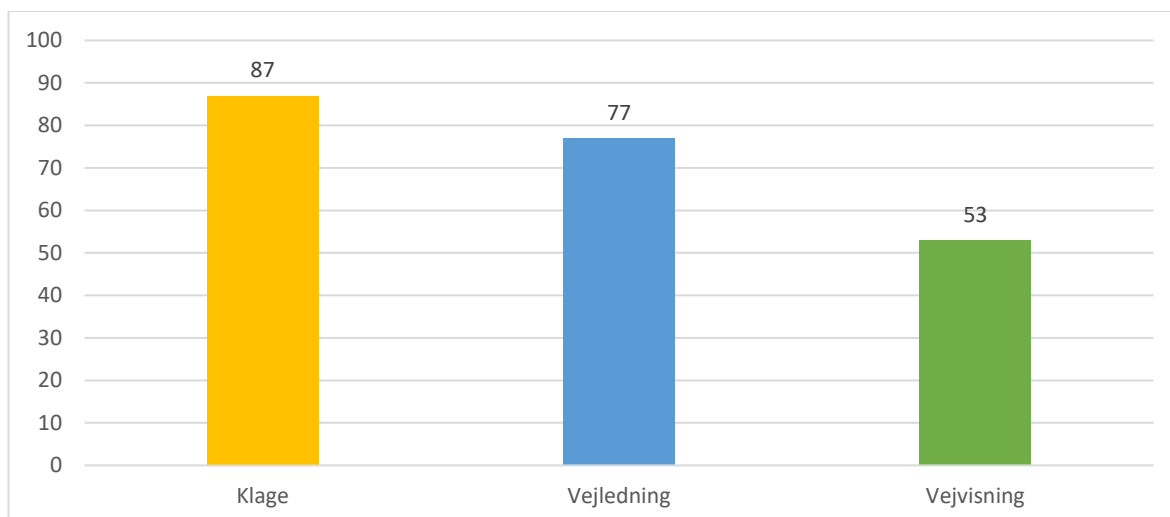
### Typer af henvendelser

Borgernes henvendelser kategoriseres efter, om der er tale om en 'klage' eller 'andet'.

'Klage' dækker over henvendelser, hvor borgeren er utilfreds med noget. Det kan enten være en afgørelse eller den måde, som borgeren er blevet behandlet på. 87 af henvendelserne i 2023 har været klager, hvilket svarer til 40% af alle henvendelserne. Andelen af klager ligger således rimeligt stabilt, da der var 36% i 2020, 41% i 2021 og 43% i 2022.

'Andet' dækker over henvendelser, hvor borgeren har brug for vejledning eller behov for vejvisning til at finde vej til rette afdeling/medarbejder.

<sup>1</sup> 'Diverse' dækker over henvendelser fra borgere med sager eller spørgsmål, som ikke vedrører kommunen, men f.eks. vedrører Udbetaling Danmark, Familieretshuset, Ankestyrelsen, politiet eller en privat tvist.



Når borgerne henvender sig med behov for vejledning eller vejvisning, fungerer borgerrådgiveren som en form for udvidet servicefunktion i kommunen og bidrager dermed til selve formålet med at have en borgerrådgiver: at der ydes en endnu bedre service til borgerne. Borgerne får hurtigt svar på et spørgsmål, vejledning om rettigheder eller hjælp til at henvende sig det rette sted.

#### Eksempel

En borger ønsker vejledning om seniorpension, og det fremgår af kommunens hjemmeside, at kommunen kan yde vejledning herom, men der er ingen oplysning om, hvem man kan ringe til. Borgerrådgiver oplyser borgeren om telefonnummer til rette afdeling og kontakter efterfølgende afdelingen, som tilføjer kontaktoplysninger på hjemmesiden.

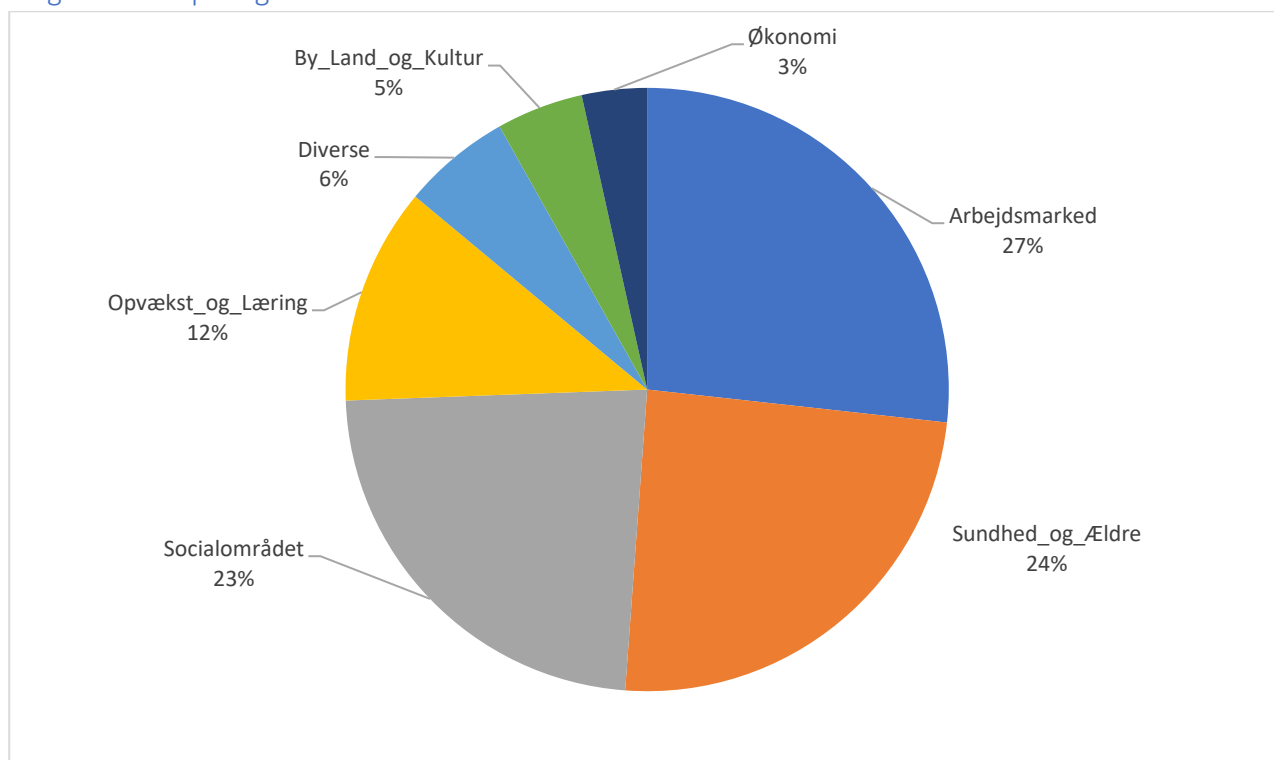
#### Eksempel

En borger har ansøgt om hjælp til bad, har mundtligt fået et afslag og føler sig 'talt fra' at få et skriftligt afslag. Borgerrådgiveren vejleder borgeren om retten til at få en skriftlig afgørelse med begrundelse og klagevejledning. Borgeren vil herefter selv kontakte afdelingen igen.

#### Klager

Når klagesagerne skilles særligt ud i borgerrådgiverens årsberetning, er det fordi, det primært er i disse sager, der er et udviklings- og læringspotentiale, det kan være relevant at kigge nærmere på. Som nævnt ser borgerrådgiveren dog kun et fåtal af alle de sager, som behandles i kommunen, hvilket er vigtigt at være opmærksom på, når man ser på nedenstående diagram.

## Klager fordelt på fagområder



Som det fremgår af diagrammet, er næsten tre fjerdedele af alle klagesagerne indenfor Arbejdsmarked, Sundhed og Ældre samt Socialområdet, hvilket hænger sammen med, at der generelt er flest henvendelser fra borgere med sager i disse fagområder.

## Behandling af klager

Når der er tale om en klage, kan borgerrådgiveren gøre et af følgende:

### Styrke dialogen

Borgerrådgiveren kan ikke ændre en afgørelse, bestemme at en borger skal have en anden sagsbehandler, eller at en borger skal have en undskyldning. Det er alene fagområdet, som kan beslutte dette. Når frustrerede borgere henvender sig til borgerrådgiveren, fordi der af den ene eller anden grund er opstået mistillid til en sagsbehandler eller en leder, er det borgerrådgiverens opgave at forsøge at medvirke til at genskabe dialogen og tilliden.

Borgerrådgiveren indkredser sammen med borgeren problemstillingerne, og hvad disse gør ved borgerens oplevelse af sagsbehandlingen (f.eks. at borger føler sig uretmæssigt ignoreret, afvist, mistænkeliggjort, talt ned til, skældt ud eller lignende). Derefter kontakter borgerrådgiveren med borgers samtykke fagområdet og beskriver borgers oplevelser. Kontakten kan munde ud i, at fagområdet ser på sagen igen og ændrer sagsbehandling, eller at der aftales et/flere dialogmøder med borgerrådgiveren som mægler og mødeleder. Kommunikationen kan gå skævt fra begge sider, og erfaringen fra dialogmøderne er, at både borgere, sagsbehandlere og ledere kan have glæde af en uvildig mægler.

## Hjælp til klageproces

Borgerrådgiveren vejleder om muligheden for at klage og om selve klageprocessen, når en borger er utilfreds med en afgørelse.

Det er grundlæggende for retssikkerheden, at man som borger har mulighed for at klage over en afgørelse, man er utilfreds med. Derfor hjælper borgerrådgiveren også borgere med at udforme klager, når de ønsker hjælp til det, og når det vurderes, at borgeren ikke selv kan udforme klagen. Det kan enten skyldes manglende psykisk overskud, fysisk handicap eller udfordringer med at formulere sig skriftligt. Nogle gange ændrer en klage på afgørelsen. Andre gange fastholdes afgørelsen, men borgeren oplever at have haft mulighed for at argumentere for sin sag og tydeliggøre sin utilfredshed – og det har også værdi.

## Løst ved borgerrådgiveren

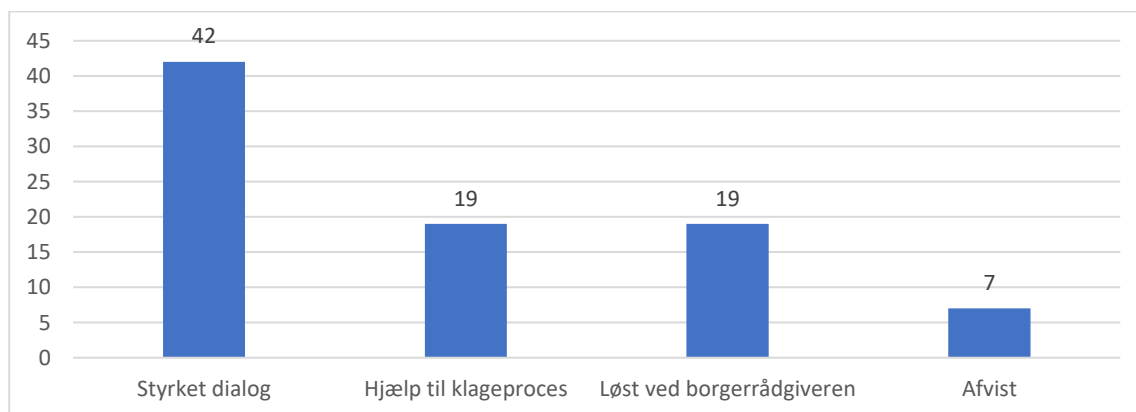
I nogle sager er det tilstrækkeligt for borgeren at gennemgå sagen med borgerrådgiveren og få uvildig vejledning om muligheder og rettigheder, hvorefter borgeren føler sig klædt på til selv at gå videre med sin klage. Eller at borgeren efter gennemgang og vejledning forstår sin sag bedre og ikke længere ønsker at klage.

### Eksempel

En borger er frustreret over at være overgået fra sygedagpenge til ressourceforløb. Han mener, at der fejlagtigt ikke er sket partshøring forud for afgørelsen, og at han fortsat bør være berettiget til sygedagpenge. Borgerrådgiveren vejleder om, hvornår der skal ske partshøring, og da der ifølge borger ikke er oplysninger i sagen, som han ikke var oplyst om inden afgørelsen, vurderes det ikke, at der var pligt til partshøring. Derudover gennemgår vi reglerne for at få sygedagpenge, og borger kan herefter godt se, at han ikke opfylder disse. Da det desuden er mere end fire uger siden, at afgørelsen blev truffet, er klagefristen overskredet. Borger takker for vejledningen, som har medført, at han bedre forstår sin sag, og at der ikke er lavet fejl i den. Han kan dermed bedre acceptere sin situation og forsøge at få det bedste ud af den.

## Afvise klagen

Det hænder at borgerrådgiveren afviser en sag. Det kan skyldes, at borgerrådgiveren ikke har kompetence til at gå ind i sagen, at sagen er forældet, eller at sagen må afsluttes, fordi borgeren ikke vender tilbage med aftalte oplysninger.





## Undersøgelser

Borgerrådgiveren kan i samråd med kommunaldirektøren beslutte at gennemføre en undersøgelse af et udvalgt sagsområde. Det kan f.eks. ske, hvis flere borgerhenvendelser udgør et mønster, eller hvis borgerrådgiveren ud fra henvendelser er i tvivl om eller får kendskab til, at sagsbehandlingen på et område ikke lever op til gældende lovgivning, god forvaltningsskik, de af kommunen fastsatte retningslinjer eller i øvrigt ikke sker på en hensigtsmæssig måde.

Den viden, som borgerrådgiveren får gennem undersøgelser, bæres tilbage i organisationen for at sikre læring. Borgerrådgiveren medvirker dermed til, at undersøgelser bruges konstruktivt til at forbedre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Borgerrådgiveren undersøger ikke den materielle del af sagerne (dvs. om afgørelserne er korrekte), men kun den processuelle del af sagerne (dvs. om sagsbehandlingen lever op til reglerne herom – f.eks. forvaltningsloven, offentlighedsloven og god forvaltningsskik).

Borgerrådgiveren har i 2023 gennemført en mindre undersøgelse af sager, hvor borgere har ansøgt om økonomisk støtte til køb af bil. Baggrunden for beslutningen om undersøgelsen var en konkret bilsag, hvor borgerrådgiveren i forbindelse med en borgerhenvendelse læste alle sagens akter. Der var i sagen flere længere perioder uden journalnotater. Der er i Faaborg-Midtfyn Kommune en offentliggjort sagsbehandlingstid i bilsager på 12 måneder, og borgerrådgiveren er orienteret om, at dette skyldes, at sagerne er meget komplekse. Den konkrete sag havde verseret i alt 4 år, og det var ikke ud fra sagsakterne muligt at se den fulde forklaring på den lange sagsbehandlingstid. Den lange sagsbehandlingstid og de få journalnotater gjorde borgerrådgiveren nysgerrig på, om der var tale om en enkeltstående sag, eller om der var et muligt mønster i lignende sager. 15 tilfældige bilsager afgjort i første halvår af 2023 blev derfor undersøgt.

På baggrund af undersøgelsen anbefaler borgerrådgiveren:

- at reglerne for notat og journalisering jf. offentlighedsloven §§13 og 15 overholdes. Der tilbydes undervisning til fagområdet om reglerne. Det kan herunder være relevant at undersøge, om der er noget i brugen af sagsbehandlingssystemet Nexus, som kan optimeres
- at arbejdet med sags-flowet i bilsager fortsætter med særligt fokus på at minimere perioder med ventetid uden sagsbehandlingsskridt (f.eks. ventetiden på 3 måneder fra borgers ansøgning til sagsbehandling påbegyndes)
- at sagsbehandlingsfristen på 12 måneder herefter revurderes, så den stemmer overens med den tid, det reelt tager at gennemføre de sagsbehandlingsskridt, som er nødvendige for at oplyse og afgøre sagerne
- et øget fokus på brug af forenklet sagsbehandlingsprocedure (tro- og lov erklæringer) i sager om genbevilling af støtte til køb af bil. Herunder en overvejelse af, om sagsbehandlingsfristen på 11 måneder i disse sager bør revurderes

Undersøgelsen og anbefalingerne er drøftet med fagområdet, som allerede er i gang med en handleplan for, hvordan der kan arbejdes videre med anbefalingerne indenfor bilsager. Desuden har fagområdet af egen drift udvidet sit fokus på notat- og journalpligt samt optimering af sagsbehandlings-flow til andre sagsområder.

## Opfølgning på sidste års forslag til forbedret sagsbehandling

I årsberetningen for 2022 kom borgerrådgiveren med nogle forslag til forbedret sagsbehandling. Det drejede sig om:

- Sagsbehandlingsfrister
- Kvittering på henvendelser
- Oplysning af sager og begrundelser for afgørelser

### Sagsbehandlingsfrister

Omkring årsskiftet 2022/23 (samtidig med at årsberetningen for 2022 blev skrevet) rettede folkebevægelsen #millionstemmer henvendelse til en række kommuner for at gøre opmærksom på, at kommunerne havde mangler på deres hjemmesider, hvor fastsatte sagsbehandlingsfrister skal offentliggøres<sup>2</sup>. Det medførte en proces i Faaborg-Midtfyn Kommune, hvor der blev kigget nøje efter, om der var mangler i de offentliggjorte sagsbehandlingsfrister. Herefter blev de manglende sagsbehandlingsfrister politisk godkendt og lagt på kommunens hjemmeside. Borgerrådgiverens forslag om at sikre netop dette, må derfor antages at være opnået.

Opfølgningssamtaler med de enkelte fagområder tyder også på en øget opmærksomhed på, at borgerne individuelt orienteres skriftligt om nyt forventet tidsperspektiv for en afgørelse, hvis sagsbehandlingstiden i deres konkrete sag ikke kan overholdes. Borgerrådgiveren oplever dog stadig at få henvendelser fra borgere, hvor det ikke er sket, og der er derfor fortsat behov for fokus på dette.

Alle fagområder melder tilbage, at de mener, at de offentliggjorte frister stemmer nogenlunde overens med de reelle sagsbehandlingstider indenfor hver sagstype. Der er dog stor forskel på, hvordan de enkelte afdelinger har mulighed for at følge op på det. I nogle afdelinger kan der trækkes data fra fagsystemerne over, hvor længe sagerne er om at blive behandlet. Det bidrager til et godt overblik og mulighed for, at ledelsen kan hjælpe med at prioritere i sagerne eller rokere rundt på ressourcer, hvis der på et sagsområde er udfordringer med at overholde sagsbehandlingsfristerne. Andre steder kræver det manuelle optællinger, og nogle steder er der tale om 'maveførmelser'. Det taler for et fortsat fokus på området, og at det er en klar fordel, hvis de forskellige fagsystemer kan ændres/opgraderes, så det er muligt at trække disse data ud på en nem måde. Herved er der også langt større sikkerhed for, at sagsbehandlingsfristerne ved den årlige opfølgning kan revideres efter godkendelse af kommunalbestyrelsen, så de stemmer overens med den reelle sagsbehandlingstid. Eller det kan besluttes at opprioritere et sagsområde, så sagsbehandlingsfristen kan sættes ned.

Som nævnt i sidste årsberetning har borgerrådgiveren i 2023 sammen med Politik og Strategi arbejdet på at få gjort oversigten over sagsbehandlingsfrister på hjemmesiden mere borgervenlig. Siden om [Sagsbehandlingsfrister \(fmk.dk\)](#) er nu opdelt i emner og fremstår mere overskuelig – på trods af at der er blevet tilføjet væsentligt flere frister til listen.

---

<sup>2</sup> Ifølge §3, stk. 2 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, skal der fastsættes og offentliggøres sagsbehandlingsfrister på de enkelte sagsområder indenfor det sociale område. Det vil sige alle de typer af sager, som en borger kan ansøge kommunen om hjælp til indenfor det sociale område.

## Kvittering på henvendelser

I sidste årsberetning foreslog borgerrådgiveren, at det blev indskærpet i alle afdelinger, at man kvitterer for henvendelser indenfor de 2 hverdage, som fremgik af kommunens overordnede 'Procedure for besvarelse af borgerhenvendelser'. Forslaget medførte, at forvaltningen fandt anledning til at revurdere proceduren, da 2 hverdage i praksis er meget kort tid og svært at overholde ved sygdom og fridage. Proceduren blev ændret, så kvitteringer nu skal sendes senest indenfor 7 arbejdsdage. Der er orienteret om den ændrede procedure på kommunens Intranet og ved, at den ændrede procedure er sendt til alle chefer og kommunalbestyrelsen, og dermed er der sat fokus på vigtigheden af at kvittere for henvendelser.

Ved opfølgningssamtalerne med de enkelte fagområder ultimo 2023, var det tydeligt, at der er øget opmærksomhed på at kvittere. Blandt andet fortæller flere fagområder, at det har givet anledning til dialog om, *hvem* der kvitterer (en sekretær eller den sagsbehandler/leder, som skal behandle henvendelsen). Det var dog ikke alle fagområder, som var opmærksomme på den nye procedure. Borgerrådgiveren ser det som et udtryk for de mange nye forhold, et fagområde løbende skal forholde sig til, og at gentagelser kan være nødvendige for praksisændringer. Herunder at gentage, at det både vil være en god service for borgerne og en fordel for fagområderne (pga. færre opkald fra borgerne med spørgsmål til sagerne), hvis man sammen med kvittering for modtagelse oplyser: "du kan forvente svar på din henvendelse/en afgørelse på din ansøgning indenfor xx dage/uger/måneder".

## Oplysning af sager og begrundelser for afgørelser

Under opfølgningssamtalerne med de enkelte fagområder nævnes en række gode tiltag, som herunder kort gengives til inspiration for de andre fagområder:

- Gode eksempler på afgørelser og klagesvar deles i afdelingen som inspiration
- Øget opmærksomhed på at være tydelig om, *hvordan* man er nået frem til afgørelsen
- Der arbejdes bevidst med tonen i breve og en anerkendende tilgang
- Åbenhed om fejl som et udgangspunkt for læring
- Løbende feedback med henblik på udvikling
- Særlig opmærksomhed på nye medarbejdere og oplæring

Derudover er der i Arbejdsmarked f.eks. sendt interne mails ud med opfordring om at deltage i Ankestyrelsens gratis e-læringskurser i bl.a. forvaltningsret og se Schultz lovportals video om korrekt sagsbehandling<sup>3</sup>.

På Socialområdet har sagsbehandlerne på Voksenområdet i 2023 været på kompetenceudviklingsforløbet 'Styrket Borgerkontakt', hvor der blandt andet er fokus på at formidle afgørelser.

Sidst men ikke mindst har Politik og Strategi et åbent tilbud til alle fagområder om at give indholdet af standardbreve et serviceeftersyn. Alle fagområder har en kommunikationspartner i Politik og Strategi, som er klar til at hjælpe på vej ud fra en tilgang om hjælp til selvhjælp. Fagområderne

---

<sup>3</sup> Schultz lovportal er tilgængelig for alle sagsbehandlere i kommunen. Ud over lovgivning kan man finde lovguider, webinarer og andet materiale om god sagsbehandling.

kan selv udvælge de standardbreve, hvor de finder størst behov for gennemskrivning/opgradering. Det kan f.eks. være de breve, der oftest sendes ud eller breve, som har et særligt komplekst indhold<sup>4</sup>. Kommunikationspartneren vil i første omgang gennemskrive brevet med et modtagerorienteret og forståelseslet fokus. Derefter gennemgår kommunikationspartneren sammen med fagområdet brevet og sikrer, at indholdet er korrekt og tilstrækkeligt. Efter de første og mest presserende/sværeste breve er gennemskrevet og gennemgået, kan fagområdet tage fat på de øvrige breve, som ønskes forbedret og bruge den erfaring og læring, der er kommet i første runde. Når fagområdet har gennemskrevet brevene, bidrager kommunikationspartneren på ny med feedback og sparring, så brevene sikres kommunikativt og den fremadrettede oplæring i kommunikation kan fortsætte i fagområdet.

I forbindelse med den kommunikative gennemgang af brevene, er det oplagt at være opmærksom på, om en paragraf har ændret nummer, eller en lov er blevet opdateret, så der sikres korrekt lovhenvi sning i brevene. Derudover er borgerrådgiveren bekendt med, at Politik og Strategi i samarbejde med kommunens Databeskyttelsesrådgiver arbejder med at finde en løsning på smartere at orientere borgerne om deres rettigheder i forbindelse med behandling af personoplysninger. Aktuelt vedhæftes de fleste breve en vejledning på 5-6 sider med denne lovpligtige orientering, hvilket kan forvirre og få brevene til at virke uoverskueligt lange.

## Mønster genkendelse

Henvendelserne til borgerrådgiveren fordeler sig over fem fagområder og to stabe, og der er stor spredning i, hvad borgerne klager over eller har brug for hjælp til. I 2023 er der ikke et egentligt mønster i henvendelserne, men et par tendenser kan nævnes, ligesom borgerrådgiveren har set nogle enkeltsager, som berører flere borgere, og som derfor omtales her.

### 1. Mundtlige afslag

Borgerrådgiveren har tidligere italesat og undervist flere fagområder i risikoen ved at give mundtlige afslag. Mundtlige afslag er ikke i sig selv ulovlige, men de kan risikere at fremstå som afvisninger, som dels kan være uden fyldestgørende begrundelser og dels være uden mulighed for at klage, hvis der ikke gives klagevejledning.

#### Eksempel

En borger er frustreret over mundtligt at have fået afslag på økonomisk hjælp til briller i Borgerservice. Borgerrådgiveren vejleder borger om retten til en afgørelse med begrundelse og klagevejledning og orienterer leder om borgers oplevelse.

#### Eksempel

En søn til en borger oplyser, at borger har spurgt om hjælp til bad og har fået mundtligt afslag. Ifølge sønnen ønsker borger at klage, men visitator mener angiveligt ikke, at borger vil klage. Borgerrådgiveren vejleder om retten til en begrundet afgørelse med klagevejledning, da det vil gøre det nemmere for sønnen at hjælpe borgeren med at forholde sig til sagen og beslutte, om der skal klages eller ej.

---

<sup>4</sup> Nogle breve kan dog ikke ændres, da de leveres fra eksterne leverandører

### Eksempel

En borger med et barn har fået tilbud om familievejleder og er glad for dette, men har også behov for aflastning. Behovet har borgeren formidlet til sagsbehandler, som efter at have drøftet det med ledelsen har sendt en sms til borger om, at aflastning ikke kan sættes i værk nu, da man afventer effekten af familievejlederens indsats. Borger er ked af ikke at opleve sit behov hørt og forstået. Borgerrådgiveren vejleder om, at sms'en kan opfattes som et afslag, og at borger har ret til en begrundet afgørelse med klagevejledning. Borgerrådgiveren tilbyder at kontakte fagområdet, og vejleder alternativt borger i selv (gerne skriftligt) at gøre sagsbehandler opmærksom på, at hun har ansøgt om aflastning og ønsker en reel afgørelse vedrørende dette. Borger ønsker herefter selv at kontakte sagsbehandler.

Som det ses af ovenstående, er der eksempler på mundtlige afslag (og via sms) fra forskellige fagområder. Borgerrådgiveren har ikke mulighed for at vurdere omfanget af det, men kan blot konstatere, at det fortsat forekommer, og at det kan udgøre en risiko for borgeres retssikkerhed.

## 2. Manglende kvittering/svar på henvendelse

Der er fortsat eksempler på, at borgere ikke får kvittering/svar på henvendelser. Det skaber usikkerhed om, hvorvidt henvendelsen er kommet frem og bliver behandlet, hvilket kan medføre yderligere henvendelser og opkald fra borgerne. Manglende svar på henvendelser kan desuden give oplevelsen af at blive ignoreret og medføre et negativt syn på kommunen, inden sagsbehandlingen overhovedet er gået i gang.

## 3. Manglende hjemmel

Borgerrådgiveren ser ind imellem sager, hvor der ikke er lovhjemmel til det, som fagområdet har sagt eller skrevet til en borger. Det kan bero på misforståelser eller fejlagtig tolkning af regler. Når borgerrådgiveren ser sådanne sager, tages der selvfølgelig straks kontakt til fagområdet, så fejlen kan blive rettet. I nogle tilfælde er der tale om en fejl, som berører mange borgere, og her er der brug for, at fagområdet får gjort alle berørte borgere opmærksomme på fejlen som i eksemplet herunder.

### Eksempel

En borger med barn i daginstitution oplyser, at alle forældre med barn i institutionen har modtaget et brev, hvor det fremgår, at der som følge af en politisk besparelse er lukket fire uger om året, og at der kun er ferie/nødpasning, hvis forældrene ikke kan holde fri/ferie og ikke kan finde anden pasning. Borgeren føler pga. af brevet et pres om at holde barnet hjemme og oplever også fra personalets side at få kraftige opfordringer om dette. Borger mener, at brevet er i strid med dagtilbudsloven § 23<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Ifølge § 23 i dagtilbudsloven (lovbekendtgørelse 2022-06-27 nr. 985 om dag-, fritids- og klubtilbud m.v. til børn og unge) skal en kommune på alle hverdage undtagen d. 5. juni og 24. december tilbyde forældre pasningsgaranti

Borgerrådgiveren kontakter chefen for fagområdet, som efter at have set brevet bekræfter, at det indeholder flere fejl. Dels er der ikke (endnu) truffet en politisk beslutning om lukkeuger med feriepasning, dels er der ikke lovhjemmel til at stille særlige krav til forældre for at få pasning i ferier, og dels er det ikke god forvaltningsskik at give forældre en oplevelse af, at deres pasningsbehov er til besvær. Chefen sørger for, at der bliver sendt et nyt brev ud til forældrene, hvor de fejlagtige oplysninger beklages og korrigeres. Det undersøges desuden, om der er tale om en generel misforståelse blandt lederne på dagtilbudsområdet.

## Forslag til forbedret sagsbehandling

Borgerrådgiveren har hen over året løbende kontakt til de relevante fagområder, hvis der ses mulighed for at forbedre sagsbehandlingen. Læring sker med andre ord hele året, og i årsberetningen fremhæves kun de forslag til forbedringer, som flere eller alle fagområder med fordel kan være opmærksomme på. Forslagene laves ud fra en betragtning om, hvad der kan antages at forbedre sagsbehandlingen for mange borgere.

### Sagsbehandlingsfrister

Fortsat fokus på at borgerne individuelt orienteres skriftligt om nyt forventet tidsperspektiv for en afgørelse, hvis sagsbehandlingstiden i deres konkrete sag ikke kan overholdes. I nær kombination med dette vil det være en fordel, hvis flere fagområder får mulighed for at trække data fra deres fagsystemer, så sagsbehandlerne let kan se, hvornår en sag nærmer sig sagsbehandlingsfristen. Data som samtidig giver ledelsen overblik over og mulighed for at hjælpe med at prioritere i sagerne eller rokere rundt på ressourcer, hvis der på et sagsområde er udfordringer med at overholde sagsbehandlingsfristerne. Det vil desuden være et godt værktøj, når sagsbehandlingsfristerne årligt bliver taget op til revision, at der er datagrundlag som kan bidrage til at vurdere, om de stemmer overens med den reelle sagsbehandlingstid.

### Kvittering på henvendelser

Fortsat fokus på at kvittere for henvendelser senest indenfor 7 arbejdsdage i overensstemmelse med 'Procedure for besvarelse af borgerhenvendelser'. Herunder at det både vil være en god service for borgerne og en fordel for fagområderne (pga. færre opkald fra borgerne med spørgsmål til sagerne), hvis man sammen med kvittering for modtagelse oplyser: "du kan forvente svar på din henvendelse/en afgørelse på din ansøgning indenfor xx dage/uger/måneder".

### Retten til sagsoplysning, begrundelse og klagevejledning

Som nævnt under punktet 'Mønstergenkendelse' skal man som kommune være varsom med at give mundtlige afslag til borgerne. Det er ikke ulovligt, men det kræver, at man forinden har oplyst sagen tilstrækkeligt til at vurdere, at borger ikke er berettiget til det ansøgte. Derudover skal man mundtligt kunne formidle begrundelsen for afslaget og gøre borger opmærksom på muligheden for at klage og hvordan.

Da emnet blev berørt i årsberetningen for 2019-2000, og borgerrådgiveren i 2021 lavede en række undervisningsoplæg om det, blev det desuden tydeligt, hvor vigtigt det er at være opmærksom på, hvornår man som sagsbehandler vejleder, og hvornår man træffer en afgørelse –

herunder hvordan man italesætter det. Forskellen er vigtig, fordi reglerne og borgernes rettigheder er vidt forskellige, alt efter om der vejledes eller træffes en afgørelse. Og fordi det ikke altid er tydeligt for borgeren, om der er tale om det ene eller det andet. En borger kan derfor få opfattelsen af at have fået afslag, hvor sagsbehandler mener blot at have vejledt borgeren om betingelserne for at få hjælp. Ligeledes kan sagsbehandler opfatte borgers henvendelse som et ønske om vejledning, men borger mener at have ansøgt om hjælpen. Borgerrådgiveren underviste derfor i, hvordan man kan gøre forskellen tydelig både overfor sig selv som sagsbehandler og overfor borgeren, så der ikke opstår misforståelser. Da der fortsat ses eksempler på mundtlige afslag uden klagevejledning og uden oplysning om retten til en skriftlig begrundelse, kunne det tyde på et behov for at få dette gentaget.

## Et opmærksomhedspunkt

Borgerrådgiveren er gennem årene og også i 2023 blevet kontaktet af borgere, som er frustrerede over, at der er ventetid på op til seks måneder, på bevilget familiebehandling. Det vil sige sager, hvor Socialområdet har vurderet, at der er behov for en indsats i familien i form af familiebehandling, men der er ventetid på at sætte den i gang. Situationen er drøftet med Socialområdet, som bekræfter, at det er et generelt dilemma, som skyldes mangel på ressourcer. Det er derfor standarden, at der er ventetid på fire til seks måneder på familiebehandling, men at helt akutte sager opprioriteres ud fra en faglig vurdering. Socialområdet oplyser, at der arbejdes på forskellige løsninger med henblik på at nedbringe ventetiden.

Eksemplet medtages i beretningen, fordi det naturligvis er frustrerende for borgerne med ventetid på en indsats, man er fundet berettiget til, og fordi der er tale om en situation, som berører flere borgere, idet der generelt er ventetid på familiebehandling.

Derudover er eksemplet medtaget for at skabe fremadrettet opmærksomhed på, om ventetiden kan være i strid med barnets lov<sup>6</sup>, som trådte i kraft 1. januar 2024. Det fremgår af lovkommentaren til § 10 i barnets lov, at "kommunen aldrig må vælge, udsætte, indstille eller reducere en indsats alene ud fra økonomiske overvejelser eller generelle vejledende serviceniveauer. Borgerne skal stadig have den rigtige hjælp og støtte, selvom kommunens økonomi måske er presset". Det må tolkes som en skærpelse af kommunens forsyningsforpligtelse på børneområdet, og forældre vil kunne klage over ventetid på en bevilget indsats.

---

<sup>6</sup> I barnets lov § 10, stk. 3 står der: En afgørelse efter stk. 1 skal iværksættes, straks efter at den er truffet af kommunalbestyrelsen, medmindre særlige forhold gør det umuligt at iværksætte afgørelsen straks, eller at afgørelsen indeholder flere forskellige tiltag, som ikke skal iværksættes samtidig.



## Intern læring og andre aktiviteter

### Intern læring

Borgerrådgiveren har sammen med forvaltningen løbende fokus på at medvirke til forbedringer, så niveauet i sagsbehandlingen kan blive endnu bedre. Det sker via undervisning og vejledning af medarbejdere samt ved at yde bistand i projekter m.v.

Efter henvendelse og ønske om undervisning, har borgerrådgiveren sammen med en jurist fra Politik og Strategi undervist Borgerservice i forskellige forvaltningsretlige regler (vejledningspligten, undersøgelsesprincippet, klagebehandling m.v.). Desuden har Børne og Familieafdelingen i forbindelse med barnets lov<sup>7</sup> fået undervisning i bl.a. notatpligten, journaliseringspligten, borgerinddragelse og sagsoplysning.

Den fælles undervisning betyder, at borgerrådgiveren kan supplere den juridiske undervisning med konkrete eksempler og kan illustrere, hvad det betyder for borgerne, at de sagsbehandlingsmæssige regler og principper overholdes. Samtidig styrkes fagområdernes kendskab til deres juridiske partner i Politik og Strategi, som de kan kontakte, når de har sager med behov for sparring. Samlet set vurderes det at være med til at højne det faglige niveau i sagsbehandlingen.

Da borgerrådgiveren modtager mange forskellige slags henvendelser, herunder behov for vejledning om muligheder og vejvisning til rette afdeling, er borgerrådgiveren flittig gæst på kommunens hjemmeside for at finde svar. Hvis det viser sig, at svaret ikke findes, at det er svært at forstå det skrevne, eller der mangler kontaktoplysninger, giver borgerrådgiveren feedback til relevante afdeling. Det er med til at optimere hjemmesiden, så borgerne i endnu højere grad kan blive selvhjulpne eller nemt få fat i den rette hjælp.

### Andre aktiviteter

Det er de løbende borgerhenvendelser, som giver borgerrådgiveren indblik i, hvor i organisationen der er potentiale for at forbedre sagsbehandlingen og servicen til borgerne. Det er dog ikke en selvfølge for borgerne, at der er en borgerrådgiverfunktion, og derfor er det vigtigt løbende at gøre opmærksom på funktionen. Borgerrådgiveren holder bl.a. gerne oplæg for diverse foreninger og interesseorganisationer. F.eks. er der i 2023 holdt et oplæg for frivillige og koordinatører i Ældresagen, som også indeholdt en drøftelse af, hvornår det kan være relevant, at de frivillige guider borgere videre til borgerrådgiveren. Desuden er borgerrådgiverfunktionen gjort mere synlig på kommunens hjemmeside.

Som borgerrådgiver i en kommune, er man ofte 'ene på posten', men da der nu er borgerrådgiverfunktioner i alle de fynske kommuner, er der mulighed for faglig sparring med kollegaer på tværs af kommunegrænserne, hvor der kan deles viden og erfaringer til glæde for de enkelte borgerrådgivere og til gavn for borgerne. Derudover kan man deltage i et stort landsdækkende netværk, hvor alle landets borgerrådgivere er repræsenteret og deler viden (aktuelt har 83 kommuner en borgerrådgiver). Faaborg-Midtfyn Kommunes borgerrådgiver deltager aktivt i både det fynske og det landsdækkende netværk.

---

<sup>7</sup> Barnets lov samler reglerne for særlig støtte til børn med sociale, fysiske eller psykiske udfordringer og trådte i kraft 1. januar 2024.



Der blev i vinteren 2022/2023 lavet en evaluering af borgerrådgiverfunktionen i Faaborg-Midtfyn Kommune. 15 borgere svarede på det evalueringsskema, som blev sendt til 55 borgere, der havde haft kontakt til borgerrådgiveren. Besvarelsene viser, at 85% var enig eller meget enig i, at borgerrådgiveren er imødekommende og sætter sig ind i borgerens situation. 71% oplevede at få brugbar vejledning, og at borgerrådgiveren bidrog til, at der blev fundet en løsning. 64% oplevede bedre samarbejde og dialog med kommunen efter kontakt til borgerrådgiveren, og 85% ville anbefale andre at kontakte borgerrådgiveren, hvis de får brug for det.

Der blev også sendt et evalueringsskema til 26 ledere i Faaborg-Midtfyn Kommune, som 23 besvarede. Her oplevede 87%, at borgerrådgiveren medvirker til at styrke dialogen mellem borgerne og Faaborg-Midtfyn Kommune og 78% svarede, at borgerrådgiveren bidrager positivt til læring i organisationen.

Med vedtagelsen af budget 2024 besluttede kommunalbestyrelsen i Faaborg-Midtfyn Kommune, at borgerrådgiverfunktionen fra 1. juni 2024 skal gøre permanent. Funktionen har hidtil været tidsbegrænset. Kommunalbestyrelsen arbejder nu med, hvordan rammerne for den permanente borgerrådgiverfunktion skal se ud og være til mest mulig gavn for borgerne i kommunen.

Borgerrådgiveren  
Faaborg-Midtfyn Kommune  
Tlf. 72 53 10 17

*Astrid Skotte Lange*

