



*Borgerrådsgiverens
årsberetning*

Januar 2024

Forord

Dette er den anden beretning fra borgerrådgiveren i Halsnæs Kommune. Beretningen dækker hele kalenderåret 2023.

Borgerrådgiverfunktionen er oprettet som en midlertidig treårig funktion med tilskud/finansiering fra en tilskudspulje fra Social- og Boligstyrelsen. Det betyder, at borgerrådgiverfunktionen økonomisk er udgiftsneutral for kommunen til og med udgangen af 2024. Dette betyder også, at Byrådet i løbet af 2024 skal tage stilling til om funktionen skal fortsætte i kommunen udover 2024.

Halsnæs Kommune behandler rigtig mange sager årligt, hvorfor årsberetningen ikke giver et retvisende billede af kommunens samlede sagsbehandling og kvaliteten heraf.

Årsberetningen i år indeholder borgerrådgivers refleksioner med henvisning til eksempler på konkrete sager.

Borgerrådgiveren oplever forvaltningen som hårdtarbejdende, der gør sit bedste for at sikre en god sagsbehandling. Fejl kan ikke undgås, og det er i situationer med fejl, at borgerrådgiveren ofte bliver sat i spil, og det er også her, at forvaltningens samarbejdsvilje og vilje til forbedringer i sagsbehandlingen kommer til syne.

Der har gennem hele året været et rigtig godt samarbejde med medarbejdere og chefer, og indtrykket er at borgerrådgiverens henvendelser bliver taget alvorligt og behandlet hurtigt.

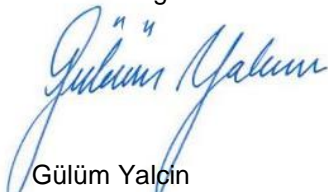
En stor tak for det gode samarbejde til alle medarbejdere og chefer i kommunen og en særlig tak til områdechefen for Social, Service og Familier for at følge med i de klagesager, der har været på dette område, og for selv at tage initiativ til at deltage i dialogmøde med borger, når det har været hensigtsmæssigt under hensyn til det videre samarbejde mellem borger og forvaltning.

Også tak til Byrådet for at tage godt imod borgerrådgiverens første årsberetning, tak til de politiske udvalg og Ældrerådet, der har taget godt imod borgerrådgiverfunktionen og dertil opbygget et godt samarbejde.

Endelig, en særlig tak til de mange borgere der i årets løb har vist tillid ved at dele deres oplevelser og bekymringer med borgerrådgiveren.

God læselyst.

Med venlig hilsen



Gülüm Yalçın
Borgerrådgiver

Læsevejledning

For nemheds skyld er denne beretnings opstilling den samme som sidste års rapport. Beretningens hovedkonklusioner er derfor beskrevet i afsnittet "Resume og anbefalinger".

I afsnittet om "Borgerrådgiverfunktionen" kan læses nærmere om borgerrådgiverens opgaver og kompetence og borgerrådgiverens arbejdsform. Derudover er der også et afsnit om whistleblowerfunktionen, som borgerrådgiveren også er en del af.

I afsnittet om "henvendelser i 2023" er der en gennemgang af hvor mange henvendelser der har været til borgerrådgiveren i løbet af året og hvad disse henvendelser har givet anledning til for borgerrådgiveren. Henvendelserne er sat op i forhold til de enkelte forvaltningsområder i kommunen. Derudover indeholder afsnittet også borgerrådgiverens refleksioner over indkomne borgerhenvendelser. Afsnittet afsluttes med en kort bemærkning til Ankestyrelsens danmarkskort i forhold til klagesager fra Halsnæs Kommune i 2022.

Under "Pejlemærker for 2024" beskrives de indsatser, som borgerrådgiveren finder det er vigtigt, at der arbejdes videre med i det kommende år.

1. Resume og anbefalinger

I 2022 modtog borgerrådgiveren 71 borgerhenvendelser over en periode på 10 måneder og i 2023 er der registreret 97 henvendelser fordelt over 12 måneder. Antallet af registrerede henvendelser har således ikke ændret sig markant i forhold til sidste år.

Borgerrådgiveren har også i år oplevet at have en god og konstruktiv dialog med de enkelte afdelinger. I flere tilfælde har en henvendelse til borgerrådgiveren haft konkret betydning for sagsbehandlingen af den sag, som borgeren har henvendt sig til borgerrådgiveren om.

Borgerrådgiveren har ingen egentlige anbefalinger til forvaltningen i år, men under "pejlemærker for 2024" er beskrevet hvad borgerrådgiveren især vil have fokus på i 2024.

Borgerrådgiveren har siden funktionens oprettelse været særlig opmærksom på, at der i borgerservice er ansat 36 medarbejdere, hvoraf 28 har stillingsbetegnelsen borgerrådgiver. For at afklare, om dette kan skabe forvirring, har borgerrådgiveren både i 2022 og 2023 spurgt i alt 98 borgere.

Borgerrådgiveren kan på baggrund af undersøgelsen konkludere, at omkring 75 de adspurgte borgere ikke mener, at borgerservices 28 medarbejders stillingsbetegnelse skaber forvirring. Svaret på dette kan være, at borgere i Halsnæs Kommune har været "vant" til at blive hjulpet af medarbejdere i borgerservice med stillingsbetegnelsen borgerrådgiver i en årrække, og derfor godt kan adskille borgerrådgiveren i borgerservice og den uafhængige borgerrådgiver. Såfremt det besluttes at videreføre borgerrådgiverfunktionen efter 2024, bør det dog overvejes om borgerrådgivertitlen ikke bør være unik for den uafhængige borgerrådgiverfunktion.

Borgerrådgiverfunktionen har eksisteret i et år og ti måneder i kommunen, hvilket er relativt kort tid til at konkludere på, hvordan antallet af borgerhenvendelser vil udvikle sig i årene frem. Borgerrådgiveren oplever, at funktionen har fundet sin form og er ved at finde sin plads i forvaltningen samt ude hos borgere og erhvervsdrivende. For at sikre en gensidigt, ensartet og gennemsigtigt samarbejde mellem dels borgerrådgiver og forvaltningen og dels samarbejdet mellem borgerrådgiver og borgere, anbefaler borgerrådgiveren, at Byrådet vedtager en vedtægt (et regelsæt) for borgerrådgiverens virksomhed, såfremt det besluttes at videreføre funktionen efter 2024.

Det er borgerrådgiverens opfattelse, at funktionen har en værdi for de borgere, som har henvendt sig til borgerrådgiveren, - særlig for borgere på socialområdet, hvor borgerrådgiveren i klagesager og råd og vejledningssager straks har kunnet træde til og derved hjælpe borgerne øjeblikkeligt, som enten har været utilfredse med forvaltningens sagsbehandling eller som har haft svært ved at udtrykke sig eller forstå forvaltningens afgørelser eller tiltag. I disse sager har borgerrådgiveren oplevet, at funktionen også har kunnet hjælpe de mest sårbare og udsatte borgere.

2. Borgerrådgiverfunktionen

2.1 Borgerrådgiverens arbejdsform

Borgere kan henvende sig til borgerrådgiveren telefonisk, pr. e-mail og alm post. Såfremt borgerrådgiveren ikke kan besvare borgerens henvendelse telefonisk, bliver borgeren som udgangspunkt tilbudt et fysisk møde med borgerrådgiveren på Rådhuset. Der har dog også været flere tilfælde, hvor borgerrådgiveren har haft afholdt møde med borgeren på dennes bopæl.

Ved det første møde med borgeren introduceres borgerrådgiverfunktionen overfor borgeren, således at der foretages forventningsafstemning, hvilket generelt har resulteret i et godt samarbejde med borgeren.

2.2 Borgerrådgiverens kompetence og opgaver

Borgerrådgiveren er ansat efter kommunestyrelseslovens § 65e jf. tillige Halsnæs Kommunes Styrelsesvedtægt § 21 stk. 2, som overordnet sætter rammen for borgerrådgiverens opgaver. Efter ordlyden skal borgerrådgiveren varetage uvildig rådgivning og vejledning af borgere samt føre tilsyn med kommunens administration.

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er, at borgerrådgiveren er en uvildig instans, hvis opgave er at medvirke til at styrke dialogen mellem borger og forvaltningen.

Borgerrådgiverens bemyndigelse, kompetence og opgaver kan være nærmere beskrevet i en vedtægt vedtaget af Byrådet. På nuværende tidspunkt er der ikke i Halsnæs Kommune besluttet at lave en vedtægt for borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren har derfor selv formet arbejdsgangene mellem forvaltning og borgerrådgiver. Det har blandt andet været vigtigt for borgerrådgiveren at få forventningsafstemte frister for svar til borgerrådgiveren samt håndtering af de forskellige sagstyper, herunder håndtering af kritiske sager/situationer. Der er opbygget et godt samarbejde med forvaltningen.

Borgerrådgiveren bliver af såvel borgere som medarbejdere i forvaltningen ofte spurgt om borgerrådgiveren kan deltage som bisidder i en borgersag. Da borgerrådgiveren er uvildig, er det ikke foreneligt med borgerrådgiverfunktionen at borgerrådgiveren tilbyder at være bisidder for borgeren.

Borgerrådgiveren deltager i møder med borgere i forbindelse med klagesager, hvor borgerrådgiveren har forventning om at kunne hjælpe begge parter til at komme godt videre med sagsbehandlingen, eller hvor der er risiko for misforståelser.

På baggrund af ovenstående, og for at sikre en gensidigt, ensartet og gennemsigtigt samarbejde anbefaler borgerrådgiveren, at der udarbejdes et regelsæt for borgerrådgiverens arbejde såfremt det besluttes at videreføre borgerrådgiverfunktionen efter 2024.

3. Halsnæs Kommunes whistleblowerordning

På byrådsmødet den 16. december 2021 blev det besluttet, at whistleblowerfunktionen skulle placeres eksternt hos et advokatfirma. Endvidere blev det besluttet, at borgerrådgiveren er den primære adgang ind i kommunen for det eksterne advokatfirma. Samtidig blev det besluttet at der gives adgang til at modtage anonyme indberetninger. Whistleblowerfunktionen omfatter ikke samarbejdspartnere, leverandører med videre, idet borgerrådgiveren i et vist omfang varetager de opgaver.

Advokatfirmaet Lund Elmer Sandager, som varetager overvågningen af indberetningsportalen, foretager den indledende screening af indberetninger for at vurdere om de falder inden for ordningen.

Afreportering om whistleblowerordningen

Halsnæs Kommune skal i henhold til lov om beskyttelse af whistleblowere § 27 årligt afgive beretning for de sager, der er behandlet i whistleblowerordningen og for sin håndtering af henvendelserne.

Beretningen skal indeholde antallet af modtagne sager, status på opfølgning af indberettede sager, afvisninger, realitetsbehandlinger og politianmeldelser.

I perioden 1. januar 2023 - 31. december 2023 er der indgået 1 anmeldelse til ordningen. Advokatfirmaet Lund Elmer Sandager har screenet anmeldelsen og afvist indberetningen, fordi indberetningen faldt uden for ordningens anvendelsesområde jf. lov om beskyttelse af whistleblowere § 12, stk. 3.

4. Henvendelser i 2023

4.1 Samlet antal henvendelser

Borgerrådgiveren har i 2023 i alt haft 97 henvendelser fra borgere. De 97 henvendelser fordeler sig således i forhold til de enkelte områder og afdelinger i forvaltningen:

Område	Henvendelser i alt	Klager, fx klage over sagsbehandling, sagsbehandlingstid eller personalet	Råd og vejledning fx hjælp til at forstå forvaltningens Afgørelse//brev/tiltag mv.	Hjælp til at formulere en klage	Ønske om vejvisning	Afvist
Social, Service og Familier (SSF)	37	9	13	5	6	4
Kultur, Arbejdsmarked, Borger og Erhverv (KABE)	32	4	11	2	9	6
Børn, Unge og Læring (BUL)	7	0	3	0	4	
Sundhed og Ældre (SÆ)	13	0	5	1	4	3
By og Miljø (BM)	6	1	1	2	1	1
Ejendomme, Faciliteter og Arealer (EFA)	2	1	1	0	0	0
I alt	97	15	34	10	24	14

Afdeling	Henvendelser i alt	Klager, fx klage over sagsbehandling, sagsbehandlingstid eller personalet	Råd og vejledning. fx hjælp til at forstå forvaltningens Afgørelse//brev/tiltag mv.	Hjælp til at formulere en klage	Ønske om vejvisning	Afvist
Familieafdeling (SSF)	20	7	4	3	4	2
Voksen- og handicap afdeling (SSF)	17	2	9	2	2	2
Borgerservice (KABE)	17	3	5	2	7	0
Job- og beskæftigelse (KABE)	15	1	6	0	2	6
Børn, Unge og Læring (BUL)	7	0	3	0	4	0
Sundhed og Ældre	13		5	1	4	3
By og Miljø	6	1	1	2	1	1
Ejendomme, Faciliteter og Arealer (EFA)	2	1	1	0	0	0
I alt	97	15	34	10	24	14

Alle henvendelser bliver registreret og placeret under forskellige kategorier alt efter sagstype.

Afvisningsager er typisk, de sager hvor borgere som henvender sig- ikke er part i sagen eller borgere, der stiller spørgsmål eller ønsker hjælp til noget, der ligger uden for borgerrådgiverens kompetence, herunder sager der behandles af Ankestyrelsen eller Familieretshuset.

Vejvisningssager drejer sig typisk om borgere, der søger hjælp til at etablere kontakt til en specifik afdeling, medarbejder eller har behov for at blive henvist til anden myndighed.

Råd og vejledning gives til borgere, som ønsker hjælp til fx at forstå forvaltningens brev, initiativ, afgørelse eller ønsker hjælp til at tolke et regelsæt.

Klagesager omfatter borgere, som typisk udtrykker utilfredshed med forvaltningens sagsbehandling, sagsbehandlingstid eller personalets optræden.

Endelig er der sager, hvor borgerrådgiveren yder konkret hjælp til udformning af klager.

Statistikken viser, at borgerrådgiveren har haft flest henvendelser fra borgere, som har søgt råd og vejledning, i alt 34. Dernæst kommer klagesager, hvor borgerrådgiveren i alt har modtaget 15 klager, hvor flertallet har drejet sig om manglende svar på henvendelser til afdelingerne. Dette er spredt ud over flere afdelinger, men familieafdelingen (SSF) modtager det højeste antal klager med 7.

Derudover har borgerrådgiveren hjulpet 9 borgere med at formulere klage over forvaltningens afgørelse.

Endelig har borgerrådgiveren været vejviser for 24 borgere ind i forvaltningen eller anden myndighed og 14 borgerhenvendelser er blevet afvist, da henvendelserne drejede sig om forhold udenfor borgerrådgiverens kompetence.

I det følgende gennemgås elementer fra henvendelserne.

4.2 Social, Service og Familier - 37 henvendelser

4.2.1 Familieafdelingen 20 henvendelser

Familieafdelingen består af anbringelsesteamet, forebyggelse og tidlig indsats, myndighedsteamet/specialteamet og visitationen.

20 borgere/familier har henvendt sig til borgerrådgiveren, hvoraf 2 er afvist og 4 henvendelser har drejet sig om vejvisning ind i afdelingen. Der har derfor været 14 henvendelser som borgerrådgiveren har behandlet.

7 borgere har henvendt sig til borgerrådgiveren med henblik på at klage over myndighedsteamets sagsbehandling. Henvendelserne har drejet sig om at de ikke får svar på deres henvendelser til afdelingen eller efterspurgt råd og vejledning i forbindelse med ansøgning om tabt arbejdsfortjeneste. 3 af disse henvendelser kom fra familier der også havde henvendt sig til borgerrådgiveren året før. Familierne gav udtryk for at de følte, at deres sag "igen er gået i stå". Familierne efterspurgte svar på deres henvendelser til afdelingen og opfølgning på Ankestyrelsens afgørelse vedrørende tabt arbejdsfortjeneste.

4 har henvendt sig til borgerrådgiveren for at få hjælp til at forstå en afgørelse eller information fra afdelingen og råd og vejledning herom.

3 borgere har henvendt sig til borgerrådgiveren for at få hjælp til at formulere en klage. Alle 3 afgørelser er truffet af myndighedsteamet.

Ligesom i 2022 har borgerrådgiveren i år haft en del henvendelser, der har omhandlet §§ 42 og 43 i serviceloven. Efter bestemmelserne skal forvaltningen rådgive, vejlede og træffe afgørelse om en forælder til et barn under 18 år med en indgribende funktionsnedsættelse eller lidelse kan få kompensation for tabt arbejdsfortjeneste for dækning af indtægtstab efter bestemmelsen § 42. § 43 i serviceloven er en særlig hjælp til supplerende tabt arbejdsfortjeneste i § 42.

Disse borgerhenvendelser er registreret som hhv. vejvisning, råd og vejledning samt klager over sagsbehandlingen og sagsbehandlingstid, hvor hovedparten af henvendelserne vedrører sidstnævnte.

Dette udspringer sig også i danmarkskortene jf. afsnit 4.8. Ankestyrelsen har i 2022 afgjort 25 sager fra Halsnæs Kommune på børnehandikapområdet, hvilket er mere end dobbelt så mange sager som året før. Omgørelsesprocenten er 36%, heraf er 20% ændret/ophævet og 16% hjemvist. De ændrede og hjemviste sager vedrører tabt arbejdsfortjeneste og personlig hjælp og ledsagelse.

Afdelingen oplyste i 2022, at klagesagerne for området skyldtes skiftende og mangel på personale i afdelingen.

Borgerrådgiveren har drøftet problemstillingen med ledelsen af afdelingen, og har aftalt, at der i 2024- hvor borgerrådgiveren inddrages- skal ses nærmere på området med henblik på at identificere eventuelle udfordringerne for at finde forslag til forbedringer.

Det er positivt, at alle borgerrådgiverens henvendelser til familieafdelingen er besvaret og behandlet straks af sagsbehandler eller ledelsen. Dog er det beklageligt at det for nogle borgere har været nødvendigt at kontakte borgerrådgiveren for at få svar fra afdelingen.

Samarbejdet med Familieafdelingen forløber fortsat godt og konstruktivt. Afdelingen har inviteret borgerrådgiveren med i forbindelse med implementering af Barnets Lov med henblik på kvalitetssikring. Det er således særdeles vigtigt, at Barnets Lov bliver implementeret i forvaltningen i overensstemmelse med lovens intentioner

4.2.2 Handicap og voksenafdelingen- 17 henvendelser

Borgerrådgiveren har i 2023 haft 17 borgerhenvendelser, hvoraf 2 afvist og 2 henvendelser har drejet sig om vejvisning ind i afdelingen.

9 henvendelser omhandlede råd og vejledning, hvor borgerne bl.a. har ønsket hjælp til at forstå forvaltningens brev, initiativ, tiltag, information, afgørelse eller har ønsket hjælp til at forstå et regelsæt for området. 2 af disse henvendelser omhandler samværs- og aktivitetstilbud efter Servicelovens §104.

Sagerne drejer sig om, at forvaltningen i forbindelse med vedtagelse af budgettet for 2024 har besluttet, at der skal ske reorganisering af specifikke indsatser, hvilket bl.a. har betydet, at et samværs- og aktivitetstilbud blev lukket. I et orienteringsbrev til de berørte borgere og pårørende meddelte forvaltningen, at den specifikke indsats ophørte, og ligeledes meddelte forvaltningen, at indsatsen ophørte med 30 dages varsel. Disse borgere henvendte sig til borgerrådgiveren med henblik på at få hjælp til at klage over sagsforløbet. Borgerrådgiveren har derfor forespurgt forvaltningen, om forvaltningens orienteringsbrev er en afgørelse efter forvaltningsloven. Efter nærmere drøftelse, meddelte afdelingen, at de godt kunne forstå, at borgerne har været i tvivl, men fastslog, at der er tale om faktisk forvaltningsvirksomhed.

Det har betydning for borgere, om sådan et tiltag er en afgørelse eller faktisk forvaltningsvirksomhed. Såfremt der er tale om en afgørelse, skal forvaltningen overholde kravene i forvaltningsloven, herunder oplyse borgerne om eventuel klagemulighed.

En borger har med bistand fra borgerrådgiveren forelagt spørgsmålet for Ankestyrelsen.

I praksis kan det være svært at sondre mellem en afgørelse og faktisk forvaltningsvirksomhed. Ankestyrelsen har udarbejdet en vejledning om afgørelsesbegrebet for at hjælpe kommunerne med bl.a. at skelne mellem afgørelser og faktisk forvaltningsvirksomhed. Vejledningen kan læses på Ankestyrelsen hjemmeside¹.

I 2 henvendelser har borgerrådgiveren været behjælpelig med at formulere en klage.

1 henvendelse har drejet sig om at klage over sagsbehandlingen, herunder at borger ikke får svar sine henvendelser til afdelingen. Og endelig har 1 henvendelse drejet sig udfordringer i samarbejdet mellem borger/pårørende og forvaltningen, hvor borgerrådgiveren fungerede som mægler.

Der har i årets løb været en god og konstruktiv dialog med afdelingen, som har svaret hurtigt på alle borgerrådgiverens henvendelser til afdelingen.

4.3 Børn, Unge og Læring - 7 henvendelser

Borgerrådgiveren har i alt haft 7 henvendelser fra familier, der enten har ønsket råd og vejledning om deres børns skoleproces eller vejvisning ind i organisationen.

Hovedparten af disse henvendelser har handlet om, at borgere har været i tvivl om, hvor de skal henvende sig til med deres spørgsmål om deres barns skoleforløb.

4.4 Kultur, Arbejdsmarked, Borger og Erhverv – 32 henvendelser

4.4.1 Borgerservice - 17 henvendelser

Borgerrådgiveren har haft 17 henvendelser, hvoraf 7 henvendelser har været vejvisning.

3 henvendte sig til borgerrådgiveren fordi de var utilfredse med borgerservices sagsbehandling. Alle 3 henvendelser drejede sig om at borgere ikke har fået svar på deres henvendelse til borgerservice trods flere anmodninger herom.

5 henvendelser har drejet sig om råd og vejledning. Her har det bl.a. været råd og vejledning til ansøgning om enkeltydelse eller indskudslån.

2 borgere har bedt borgerrådgiveren om hjælp til at formulere en klage over forvaltningens afgørelse.

Der har i 3 af sagerne været dialog om henvendelserne med afdelingen. Alle borgerrådgiverens henvendelser er blevet besvaret hurtigt af medarbejdere og ledelsen, og der har været en god og konstruktiv dialog om henvendelserne.

4.4.2 Job og beskæftigelse – 15 henvendelser

Der i alt modtaget 15 henvendelser fra borgere der er tilknyttet job- og beskæftigelse. Af de 15 henvendelser er 2 vejvisning og 6 borgere er blevet afvist. Baggrunden for borgerrådgiverens afvisning har været, at disse borgere har søgt hjælp der ligger udenfor borgerrådgiverens kompetenceområde.

Disse borgere er blevet oplyst om borgerrådgiveren opgaver og kompetence.

¹ <https://ast.dk/om-ankestyrelsen/artikler-om-styrelsen-generelt-fra-ankestyrelsens-faglig-nyhedsbrev-nyt-fra-ankestyrelsen/vores-opgaver/ny-vejledning-om-afgørelsesbegrebet>

4 borgere har ønsket hjælp til at forstå forvaltningens afgørelse eller information de har modtaget om sagsprocessen. 1 borger har klaget over afdelingens sagsbehandling, herunder skiftende sagsbehandlere og mangel på vejledning

2 borgere har ønsket hjælp til at forstå deres rettigheder iht sagsprocessen i sammenhæng med sygedagpenge.

4.5 By og Miljø – 6 henvendelser

Borgerrådgiveren har modtaget 6 henvendelser fra borgere, hvor en henvendelse blev afvist og en henvendelse har drejet sig om vejvisning, hvorfor der er behandlet 4 henvendelser.

2 borgere har henvendt sig til borgerrådgiveren med ønsket om råd og vejledning og 1 borger har klaget over afdelingens sagsbehandling, herunder manglende svar på borgers henvendelser til afdelingen. Endelig har borgerrådgiveren hjulpet 1 borger med at formulere klage over afdelingens afgørelse.

4.6 Sundhed og Ældre – 13 henvendelser

Der er i alt modtaget 13 henvendelser til afdelingen, Sundhed og ældre, hvoraf 3 er blevet afvist og 4 henvendelser har drejet sig om vejvisning ind i organisationen.

5 af henvendelserne har drejet sig om råd og vejledning, hvor borgere bl.a. har ønsket hjælp til at forstå afdelingens brev eller afgørelse og vejledning om klagemuligheder herom.

1 borger har fået hjælp til at formulere en klage over afdelingens afgørelse.

4.7 Ejendomme, Faciliteter og Arealer - 2 henvendelser

1 borger har henvendt sig til borgerrådgiveren med ønsket om råd og vejledning og 1 borger har klaget over afdelingens sagsbehandling, herunder manglende svar på borgers henvendelser til afdelingen.

4.8 Bemærkninger til Ankestyrelsens danmarkskort i forhold til klagesager fra Halsnæs Kommune i 2022

Hvert år siden 2017 har Social- og Ældreministeriet udgivet såkaldte danmarkskort over Ankestyrelsens afgørelser inden for det sociale og beskæftigelsesmæssige område.

Der er krav om, at danmarkskortene i kommunerne behandles af Byrådet, og at der tages stilling til – på baggrund af oplysningerne om omgjorte sager m.m. – om Byrådet finder, at der er behov for at styrke den juridiske kvalitet i sagsbehandlingen.

Senest har Byrådet i Halsnæs kommunen behandlet danmarkskortet den 14. september 2023 på servicelovens sagsområde. På mødet blev orienteringen om danmarkskortene taget til efterretning, og det blev besluttet, at der ikke skal udarbejdes en handleplan til styrkelse af den juridiske kvalitet i sagsbehandlingen.

Halsnæs Kommunes omgørelsesprocent er på niveau med 2021 og lavere end de foregående år, og særligt er den meget lavere end 2018-19. Halsnæs Kommunes omgørelsesprocent ligger i øvrigt lavere end landsgennemsnittet.

Det er naturligt for borgerrådgiveren at følge med i, hvorledes danmarkskortet tager sig ud for kommunen, og hvilken udvikling der er i forhold til, at der til stadighed arbejdes for, at antallet af omgørelser og hjemvisninger fra Ankestyrelsen nedbringes.

Udviklingen i Halsnæs Kommune er generel positiv, men der bør efter borgerrådgiverens opfattelse fortsat arbejdes for at nedbringe antallet af omgørelser og hjemvisninger, herunder for sager om tabt arbejdsfortjeneste.

4.9 Særligt om tidsfrister indenfor Retssikkerhedslovens område

September 2023 fik borgerrådgiveren henvendelse fra den frivillige organisation "En million stemmer" som fortalte at der manglede fastsatte sagsbehandlingsfrister på kommunens hjemmeside indenfor flere områder, hvor der efter retssikkerhedsloven er krav om det. Der er i retssikkerhedslovens § 3 fastsat krav om at den enkelte kommune (kommunalbestyrelsen) skal fastsætte tidsfrister for sagsbehandlingstiden indenfor de lovområder, hvor retssikkerhedsloven gælder. Det gælder bl.a. lov om sygedagpenge, lov om aktiv socialpolitik, lov om aktiv beskæftigelsespolitik og lov om social service. Tidsfristerne skal offentliggøres på kommunens hjemmeside.

Forvaltningen orienterede borgerrådgiveren, at forvaltningen allerede i august 2023 nedsatte en arbejdsgruppe, som gennemgik området og som har sikret at der nu er fastsat sagsbehandlingstid på alle de områder, som der er krav om iht. Retssikkerhedsloven.

Sagsbehandlingsfristerne er vedtaget af Byrådet og blev i november 2023 offentliggjort på kommunens hjemmeside.

Som det kan ses af henvendelserne til borgerrådgiveren drejer flere henvendelser sig om, at man ikke får svar på sin henvendelse til forvaltningen. Forhåbentlig kan det nuværende fokus på sagsbehandlingsfrister være med til at der i de enkelte afdelinger er fokus på disse tidsfrister.

5. Borgerrådgiverens refleksioner

På baggrund af de indkomne borgerhenvendelser i løbet af 2023 har borgerrådgiveren bl.a. reflekteret over følgende:

5.1 Konsekvenser af sagsbehandlingsfejl for borgere

Henvendelserne kategoriseres under forskellige emner, som kan læses under pkt. 4.1. Klagesager, råd og vejledningssager samt sager der er registreret som samarbejdsudfordringer, er henvendelser borgerrådgiveren straks kan være borgeren behjælpelig med.

Borgerrådgiverens sagsinvolvering har i flere tilfælde haft direkte indflydelse på behandlingen af den sag, som borgeren har henvendt sig til borgerrådgiveren om, ligesom forvaltningen i flere sager har erkendt, at sagsbehandlingsreglerne ikke er blevet overholdt. Borgerrådgiveren oplever at de generelle sagsbehandlingsregler ikke altid bliver overholdt. Konsekvenserne af forvaltningens manglende overholdelse af sagsbehandlingsregler har haft betydning for borgerne. Dette kan have betydning for borgerens retssikkerhed f.eks. i form af økonomisk tab eller retstab. Samtidig er det medvirkende til at borgeren ikke har den fornødne tillid til forvaltningen.

Borgerrådgiveren oplever borgere, der grundet tidligere sagsbehandlingsfejl, har svært ved at opbygge et tillidsfuldt samarbejde med forvaltningen, og derfor ønsker vejledning om sagsbehandlingsregler hos borgerrådgiveren eller inddrager en partsrepræsentant eller en bisidder i deres sag hos kommunen. Både i 2022 og 2023 har borgerrådgiveren haft borgere, der udover at henvende sig til borgerrådgiveren også er blevet vejledt og rådgivet af fagpersoner fra frivillige organisationer eller selv betalt sig til privat rådgiver, da de selv udtrykker det ” skal være sikker på at kommunen behandler min sag korrekt”

Borgerrådgiveren oplever situationer, hvor borgeren ikke får (rettidigt) svar på sin henvendelse/ansøgning og at borgeren selv må henvende sig for at sikre sig at sagen bliver behandlet.

Derudover oplever borgerrådgiveren situationer, hvor borgeren er i tvivl om sagsforløbet i sin sag og hvad der videre skal ske, så borgeren søger rådgivning hos borgerrådgiveren, ligeledes er der borgere, som ikke altid oplever at få den tilstrækkelige rådgivning og vejledning, herunder hvilke ydelser, som borgeren har ret til.

Borgerrådgiveren oplever, at forvaltnings vejledningspligt generelt overholdes, dog er der visse sagstyper, hvor vejledningsforpligtigelsen ikke i tilstrækkelig grad foldes ud.

Kommunens vejledningspligt følger af forvaltningsloven, almindelige retsgrundsætninger og god forvaltningsskik. Formålet med vejledningspligten er, at forvaltningen skal sikre sig at imødekomme borgernes behov for information og for at forhindre, at borgere grundet fejl, uvidenhed og misforståelser oplever retstab.

I sager på det sociale område har det en stor betydning, at hjælpen tilrettelægges ud fra en samlet vurdering af borgernes situation. Der gælder derfor en udvidet vejledningspligt på dette område, hvor forvaltningen efter retssikkerhedslovens § 5 er forpligtet til at agere som en helhedsforvaltning over for borger, ved at behandle borgers ansøgning eller spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder der findes i den sociale lovgivning og ligeledes kunne rådgive og vejlede om de forskellige muligheder for hjælp.

Formålet med den udvidet vejledningspligt, som efter ombudsmanden opfattelse kræver tydelig dialog mellem forvaltningen og den enkelte borger², er at sikre, at borgere dels får mulighed for at kende alle sine rettigheder for at få hjælp og dels at borgere får adgang til alle relevante former for hjælp der findes på området. Det er derfor vigtigt, at disse borgere bliver inviteret ind, således der skabes dialog, så forvaltningen kan vurdere og yde hjælp ud fra en samlet vurdering af borgers situation.

5.2 Pårørende & støtte- og kontaktperson

En borger kan i sin sag hos kommunen inddrage en partsrepræsentant, som er en person, som er bemyndiget til at kunne handle på vegne af borger. Derudover kan en borger også lade sig støtte af en bisidder som kan være en pårørende eller en person fra en frivillig hjælpeorganisation. Derudover kan der være tale om at en borgers støtte- og kontaktperson i henhold til Servicelovens §§ 85 og 99 hjælper borgeren med dialogen med kommunen.

Borgerrådgiveren har i 2023 haft 42 ud af 70 (60%) henvendelser med inddragelse af enten en pårørende/bisidder, repræsentant eller støtte- kontaktperson i sin kontakt med forvaltningen. Da børnesager naturligt omhandler børn under 18, medgår disse ikke. Dette kan være en særdeles værdifuld støtte for borgeren, men også være en god støtte for forvaltningen i dialogen med borgeren.

Det er borgerrådgivers klare indtryk, at støtte- og kontaktpersoner efter Servicelovens §§ 85 og 99 har en afgørende rolle for om borgeren får den hjælp og støtte de har brug for. Det er fra dagligdagsting, dialogen med forvaltningen til al kommunikation med omverdenen. Her har borgerrådgiveren oplevet, at støtte- og kontaktpersoner har været gode til at inddrage borgerrådgiveren, når de har følt, at borgeren kan have behov for en drøftelse af sagsbehandlingen eller afgørelsen, som forvaltningen har truffet.

Lidt over halvdelen af borgerhenvendelserne har været med inddragelse af pårørende. Borgerrådgiveren oplever pårørende som en vigtig støtte til borgeren, hvilket forekommer i alle sagstyper. Det er derfor vigtigt for forvaltningen at være opmærksom på pårørendes rolle i samspillet.

Det er forskelligt fra kommune til kommune, hvordan de arbejder med pårørende til borgere. Efterhånden er det mange af landets kommuner, som har fokus på pårørendesamarbejdet, og derfor udarbejdet en såkaldt pårørendepolitik, som har fokus på netop samarbejdet mellem forvaltningen og pårørende til borgere, som har kontakt med kommunen.

Det er indtrykket, at forvaltningen generelt har et godt samarbejde med borgers pårørende, dog bør forvaltningen i visse sager vise ekstra opmærksomhed og imødekommenhed over for pårørende, idet deres situation kan kræve særlig hensyn.

Som nævnt i forordet behandler Halsnæs kommune mange tusind sager årligt og henvendelserne til borgerrådgiveren udgør kun en meget lille del af disse sager. Ovenstående oplevelser er således ikke et billede af den generelle sagsbehandling i kommunen. Men alligevel kan disse refleksioner måske medvirke til at de enkelte enheder i kommunen reflekterer over deres praksis og mødet med den enkelte borger og dermed medvirke til at kvaliteten i forvaltningens sagsbehandling bliver endnu bedre.

² <https://www.retsinformation.dk/eli/fob/2006/653> - Folketingets Ombudsmand har i sag FOU 2006.653 b.la. udtalt: "Efter min opfattelse er bestemmelsen i § 5 i retssikkerhedsloven i hvert fald udtryk for, at den sociale lovgivnings muligheder for at få hjælp er mange og kan virke uoverskuelige for mange borgere. Jeg ser også bestemmelsen som udtryk for lovgivers ønske om størst mulig dialog mellem myndigheden og den enkelte borger med henblik på at borgeren får adgang til at få alle relevante former for hjælp."

6. Pejlemærker/fokuspunkter for 2024

Borgerrådgiveren vil i 2024 have fokus på:

- implementering af barnets reform og dialog med fagafdelingen herom. Herunder medvirke til at sikre at intentionerne i loven om inddragelse af barnet/den unge er i fokus.
- at sagsbehandlingsfristerne bliver overholdt i den enkelte enhed.
- at tilbyde at medvirke til kvalitetssikringer af sager, som påklages i forhold til bestemmelserne om merudgifter til børn og unge under 18 år og tabt arbejdsfortjeneste med henblik på at nedbringe antallet af hjemvisninger/omgørelser indenfor dette område, som har stor betydning for såvel forældre som det pågældende barn, som det vedrører. Borgerrådgiveren medvirker gerne til at arbejde med kvalitetssikring af de sager, som påklages indenfor servicelovens sagsområde og som sendes videre til Ankestyrelsen til behandling.
- at tilbyde fagafdelingerne oplæg/kursus i forvaltningsretlige sagsbehandlingsemner, som måtte være interessant/relevant for den enkelte afdeling.
- fortsat at følge udviklingen i klagesager i Ankestyrelsen i form af at få kopier af afgørelser og følge "Danmarkskortet".
- at tage initiativ til dialog og samarbejde med databeskyttelsesrådgiveren for kommunen med henblik på både erfaringsudveksling om henvendelser som samarbejde om konkrete problemstillinger, som er fælles for de to funktioner.

Borgerrådgiver Gülüm Yalcin

Halsnæs Kommune
Rådhuspladsen 1
3300 Frederiksværk
Telefon 47 78 40 00
mail@halsnaes.dk
www.halsnaes.dk