Borgerrådgiverens årsberetning 2022

Svendborg Kommune

www.svendborg.dk

Svendborg Kommune

INDHOLD

3 Forord
4 Resume
5 Borgerrådgiverfunktionen
5 Formålet med borgerrådgiverfunktionen
5 Borgerrådgiverens værktøjer
5 Henvendelser i beretningsperioden
7 Registrering og antal
8 Sagernes fordeling på direktørområder
9 Håndtering af klager indgået hos borgerrådgiveren
10 Hvad klages der over?
11 Øvrige borgerhenvendelser
12 Betydningen af borgerrådgiverens arbejde
12 Borgernes retsstilling
13 Læringsperspektiv for forvaltningen
14 Fokusområder i 2023
16 Øvrige emner
16 Henvendelser fra forvaltningen
17 Whistleblowerordningen
17 Afsluttende bemærkning

Forord

Kommunalbestyrelsen i Svendborg Kommunes besluttede i starten af året 2019 at etablere en borgerrådgiverfunktion. Kommunen fik på den baggrund sin første borgerrådgiver i efteråret 2019. Borgerrådgiverfunktionen blev oprettet som en 20 timers stilling, men i starten af 2022 besluttede Økonomiudvalget, at stillingen skulle opnormeres til en 37 timers stilling. Opnormeringen er frem til udgangen af 2024 finansieret af den statslige pulje til borgerrådgivere oprettet under det tidligere Indenrigs- og Boligministeriet.

Den 1. august 2022 tiltrådte jeg stillingen. Denne beretning dækker alene borgerrådgiverens arbejde i perioden fra 1. august 2022 til 31. december 2022. Beretningsperioden vil normalt løbe fra 1. januar til udgangen af december samme kalenderår.

Denne beretning er præget af at være min første beretning. For det første er beretningsperioden som nævnt kortere end normalt og der er derfor også, helt naturligt, indgået og behandlet færre sager end i de foregående beretninger. For det andet betyder periodens korte længde og antallet af henvendelser, som jeg har behandlet i perioden, at jeg finder det for tidligt at komme med meget håndfaste konklusioner og anbefalinger til kommunalbestyrelsen og forvaltningen om sagsbehandlingskvaliteten og retssikkerheden i kommunen overordnet set. Jeg vil dog i beretningen præsentere nogle af de sagsbehandlingstemaer, hvor jeg finder anledning til at have et særligt fokus på forvaltningens praksis i 2023.

God læselyst.

Borgerrådgiver

Maiken Lundgaard Hansen

Svendborg, april 2023

Resume

Borgerrådgiveren har i perioden august 2022 til udgangen af december 2022 registreret 69 henvendelser. Heraf udgør 60 borgersager. De resterende 9 sager, der ikke er borgersager, er henvendelser, hvor borgerrådgiveren har bistået forvaltningen med rådgivning eller anden bistand.

Af de 60 borgersager udgør godt halvdelen egentlige klager, mens den resterende del af henvendelserne primært består af anmodninger om vejledning samt henvendelser, hvor borger er blevet viderehenvist til forvaltningen med henblik på videre foranstaltning.

Størstedelen af henvendelserne til borgerrådgiveren i beretningsperioden vedrører sager inden for det sociale område. [1]

Grundet den korte beretningsperiode, har borgerrådgiveren ikke fundet grundlag for at komme med meget konkrete konklusioner og anbefalinger i denne beretning. Det er grundet den korte periode og antallet af sager svært at fastslå, om der er mønstre og tendenser, der er udtryk for en generel retssikkerhedsmæssig udfordring. Borgerrådgiveren har på baggrund af sine observationer og registreringer af sager i beretningsperioden dog peget på 4 områder, hvor borgerrådgiveren vil have et særligt fokus i 2023:

1. Sagsbehandlingstider i kommunens forvaltning samt praksis for orientering af borgeren om sagernes status.

2. Helhedsorienteret indsats og koordinering på tværs af forvaltningens områder.

3. Forvaltningen praksis i forhold til grænsefladen mellem at yde vejledning og træffe afgørelse.

4. Forvaltningens praksis i forhold til at skabe et tillidsfuldt samarbejde med borgerne.

[1] Når jeg i denne årsberetning henviser til sager på det sociale område eller skriver sociale sager, så henvises der til en bred vifte af sagsområder, der er kendetegnet ved at falde under lov om retssikkerhed og administration på det sociale områdes anvendelse. Det betyder, at både sager, der organisatorisk hører under Social, Sundheds og Beskæftigelsesområdet samt Børne, Unge, Kultur og Fritidsområdet er omfattet.

Borgerrådgiverfunktionen

Formålet med borgerrådgiverfunktionen

Borgerrådgiveren i Svendborg Kommune er uafhængig af kommunens forvaltning og borgmesterens daglige ledelse heraf. Borgerrådgiveren i Svendborg Kommune refererer således direkte til Svendborg Kommunes kommunalbestyrelse.

Formålet med borgerrådgiveren i Svendborg Kommune er at medvirke til at styrke borgerens retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling.

Borgere, brugere af kommunen samt erhvervsdrivende kan henvende sig til borgerrådgiveren og få rådgivning vedrørende konkrete forløb i kommunen.

Borgerrådgiveren kan f.eks. hjælpe borgeren med at forstå en afgørelse, at finde vej i den kommunale forvaltning eller klagesystemet, ligesom der kan ydes vejledning om et konkret sagsforløb. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse se nærmere på, om principperne og reglerne for sagsbehandling og betjening af borgerne er overholdt i konkrete sager.

Borgerrådgiveren har desuden til formål at bidrage til læringen i den kommunale organisation, og borgerrådgiveren tilbyder derfor også forvaltningen rådgivning og undervisning i forvaltningsretlige emner.

Borgerrådgiverens kompetence er fastsat i § 3 i Svendborg Kommunes styrelsesvedtægt samt funktionbeskrivelsen for borgerrådgiveren i Svendborg Kommune.

Borgerrådgiverens værktøjer

For at kunne opfylde sit formål, som beskrevet ovenfor, har borgerrådgiveren 3 primære værktøjer.

1. **Dialog** – borgerrådgiverens mest anvendte værktøj er dialog. Når borgerrådgiveren modtager en henvendelse fra en borger, hvor der på den ene eller anden måde er en udfordring eller konflikt i forhold til borgerens sagsforløb i kommunen, indleder borgerrådgiveren i de fleste sager en dialog med forvaltningen for at forsøge at få løst problematikken ved hjælp af konstruktiv dialog. Dialogprocessen kan være såvel mundtlig som skriftlig og hvor det vurderes hensigtsmæssigt, kan der afvikles dialogmøder mellem forvaltningen og borgeren med borgerrådgivers deltagelse.

   Den dialogbaserede tilgang til opgaveløsningen hos borgerrådgiveren giver et godt grundlag for et samarbejde med forvaltningen. Dialogtilgangen har også den fordel, at behandlingen af klager og konflikter kan løses så uformelt som muligt, hvilket borgerrådgiveren vurderer er i såvel borgers som forvaltningens interesse.

2. **Konsulentbistand til forvaltningen** – borgerrådgiveren er i løbende dialog med forvaltningen om kommunens opgavevaretagelse på et mere overordnet og generelt plan og yder i den forbindelse rådgivning til forvaltningen.

   Denne rådgivning kan have sit udspring i en konkret sag fra borgerrådgiveren, som har givet anledning til, at forvaltningen ser på en praksis. Rådgivningen kan også udspringe af forvaltningen egne ønsker om rådgivning i forhold til konkrete projekter eller ønsker om kurser.

3. **Tilsyn** – det følger af Svendborg Kommunes styrelsesvedtægt, at borgerrådgiverens skal bistå kommunalbestyrelsen i sit tilsyn med kommunens forvaltning. Borgerrådgiverens involvering i en klage fra en borger vil i sagens natur have karakter af tilsyn, hvis borgerrådgiveren vurderer, at der er grundlag for at indlede en undersøgelse af en henvendelse. De fleste sager hos borgerrådgiveren løses gennem dialog og tilsynsdelen vil derfor sjældent komme til udtryk gennem meget formaliserede undersøgelser af forvaltningens behandling af en sag.

   Borgerrådgiveren kan dog ud over undersøgelsen af konkrete henvendelser også på eget initiativ iværksætte større eller mere generelle undersøgelser, hvis borgerrådgiveren finder anledning hertil. Det kan f.eks. ske, hvis borgerrådgiveren har identificeret et mønster i en sagsbehandlingspraksis, som giver anledning til, at borgerrådgiveren på eget initiativ iværksætter en undersøgelse.

   Borgerrådgiveren har ikke iværksat undersøgelser på eget initiativ inden for beretningsperioden.

4. **Dataindsamling** - til brug for udviklingen af forvaltningsfagligheden og borgerbetjeningen i Svendborg Kommune indsamler borgerrådgiveren statistik om de henvendelser, der indgår til borgerådgivningen. Dette uddybes nedenfor i afsnittet om henvendelser i beretningsperioden.

Henvendelser i beretningsperioden

Registrering og antal

Antallet af sager hos borgerrådgiveren i en beretningsperiode kan ikke i sig selv sige noget om kvaliteten i sagsbehandlingen i Svendborg Kommune. For det første vil antallet af henvendelser til borgerrådgiveren kun udgøre en minimal del af det samlede antal sager, som kommunen har i samme periode. For det andet vil antallet af henvendelser til borgerrådgiveren afhænge af flere faktorer, herunder borgernes kendskab til borgerrådgiveren.

For at kunne indsamle viden om mulige problemstillinger og tendenser i forvaltningens sagsbehandlingspraksis foretager borgerrådgivning en registrering af, hvad det er for forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne hos borgerrådgiveren, og hvad det er for et udfald sagerne får hos borgerrådgiveren.

Des mere detaljeret denne registrering er, des mere præcist vil borgerrådgiveren kunne identificere problemstillinger og tendenser, som kræver en indsats i kommunen ud over blot håndteringen af den enkelte sag.

I forbindelse med min opstart som borgerrådgiver i Svendborg Kommune har jeg i beretningsperioden arbejdet med implementering af en ny model for registrering af henvendelser til borgerrådgiveren.

Statistikregistreringen bygger på det princip, at hver problemstilling, som en borger henvender sig om, registreres som selvstændige sager i statistik-øjemed, hvis de giver anledning til, at borgerrådgiveren foretager selvstændig sagsbehandling af hver problemstilling. Typisk vil den sag, som borgeren primært henvender sig om, bliver registreret som en "hovedsag", mens andre selvstændige klagepunkter mv. til samme sag som udgangspunkt vil blive registreret som "følgesager". Henvendelser, der indeholder flere spørgsmål om helt forskellige sager eller sagsområder, vil typisk medføre en registrering af flere "hovedsager".

Borgerrådgiveren har i perioden august 2022 til udgangen af december 2022 registreret 69 henvendelser. Heraf udgør 60 borgersager. De 57 af disse er karakteriseret som hovedsager, mens 3 er registreret som "følgesager". Omregnet til et år, svarer de 60 borgersager til ca. 144 henvendelser på et helt kalenderår. De resterende 9 sager, der ikke er borgersager, er henvendelser, hvor borgerrådgiveren har bistået forvaltningen med rådgivning eller anden bistand.

Af de 60 borgersager udgør godt halvdelen egentlige klager, mens den resterende del af henvendelserne primært består af anmodninger om vejledning samt henvendelser, hvor borger er blevet viderehenvist til forvaltningen med henblik på videre foranstaltning.

Det er vurderingen, at antallet af registrerede sager kan forventes at blive højere i den følgende beretningsperiode, da beretningsperioden har været præget at genopstart af borgerrådgiverfunktionen i kommunen samt den nye borgerrådgivers egen etablering i funktionen.

Eksempel:

En borger henvender sig for at få hjælp til at klage over forvaltningens afgørelse i en sag om merudgiftsdækning efter servicelovens § 100. Under samtalen hos borgerrådgiveren opstår der hos borger et spørgsmål om retten til aktindsigt i sagen om merudgifter. Borgeren spørger derudover, om borgerrådgiveren kan hjælpe med en ansøgning om boligstøtte.

Borgerrådgiveren hjælper borgeren med klageprocessen i forhold til forvaltningens afgørelse. Borgerrådgiveren vejleder desuden borgeren om reglerne om partsaktindsigt. Borgerrådgiveren vejviser ligeledes borgeren til at søge boligstøtte hos Udbetaling Danmark, og vejleder om adgangen til at søge digitalt via borger.dk.

Borgerrådgiveren registrerer henvendelse om klagen som en "hovedsag", mens spørgsmålet om aktindsigt registreres som en "følgesag". Spørgsmålet om boligstøtte, som vedrører et nyt sagsområde, registreres som en "hovedsag".

Sagernes fordeling på direktørområder

Beretningsperiodens sager fordeler sig som nedenstående på kommunens direktørområder og afdelinger:

Direktørområde/afdeling	Andre henvendelser	Klage	Sum
Børn, Unge, Kultur og Fritid		**9**	**9**
Familie, Børn og Unge		9	9
Diverse	**6**	**2**	**8**
Ikke Svendbor Kommune (Privat)	1		1
Udbetaling Danmark	1		1
Ukendt/flere centre	4	2	6
Kommunaldirektør		**1**	**1**
Stab		1	1
Miljø -Teknik	**1**		**1**
Byg og Byudvikling	1		1
Social, Sundhed og Beskæftigelse	**17**	**24**	**41**
Borger og Arbejdsmarked	9	14	23
Socialafdelingen	6	7	13
Ældreområdet	2	3	5
Sum	**24**	**36**	**60**

Som det fremgår af tabellen, er der i beretningsperioden indkommet flest borgerhenvendelser på direktørområdet Social, Sundhed og Beskæftigelse. Antallet af sager på de enkelte direktørområder kan efter min umiddelbare vurdering hænge sammen med såvel karakteren af de sager, der behandles på området som antallet af borgere, der dagligt er i berøring med området. Derudover kan de enkelte afdelinger inden for direktørområderne have forskellig praksis i forhold til at oplyse borgerne om, at de har mulighed for at rette henvendelse til borgerrådgiveren og derigennem få en uvildig til at se på deres sag, hvilket efter min vurdering også kan påvirke antallet af henvendelser på de forskellige direktørområder.

Håndtering af klager indgået hos borgerrådgiveren

I beretningsperioden er der samlet set modtaget 36 klager hos borgerrådgiveren. En klage er i denne sammenhæng defineret ved, at borgeren er utilfreds eller uforstående med den behandling, der finder sted eller har fundet sted i den pågældendes sag. Til eksempel vil en henvendelse, hvor en borger er utilfreds med sagsbehandlingstiden i sin sag blive registreret som en klage, ligesom en henvendelse, hvor en borger ønsker hjælp til at påklage en allerede truffet afgørelse også vil blive registreret som en klage.

Direktørområde/ afdeling	Genoptaget af forvaltningen	Udsigtsløs	Ingen kritik	Udenfor kompetence	Løst ved borgerrådgiveren	Styrket dialog	Sum
Børn, Unge, Kultur og Fritid	**1**			**1**		**7**	**9**
Familie, Børn og Unge	1			1		7	9
Diverse						**2**	**2**
Ukendt/flere centre						2	2
Kommunaldirektør				**1**			**1**
Stab				1			1
Social, Sundhed og Beskæftigelse	**1**	**2**	**4**	**2**	**1**	**14**	**24**
Borger og Arbejdsmarked		2	4	1	1	6	14
Socialafdelingen						7	7
Ældreområdet	1			1		1	3
Sum	**2**	**2**	**4**	**4**	**1**	**23**	**36**

Borgerrådgiveren har som beskrevet under afsnit 2.2. forskellige værktøjer, der kan tages i brug, når en borger henvender sig med en klage.

Størstedelen af klagerne håndteres, som det fremgår nedenfor, ved styrket dialog, hvor borgerrådgiveren under sagens behandling har haft dialog med forvaltningen og drøftet sagen og udfordringerne heri. I nogle af disse sager, har der været holdt dialogmøder med deltagelse fra såvel borgerrådgiveren, borgeren og forvaltningen.

Selvom en sag hos borgerrådgiveren er håndteret ved brug af styrket dialog, er det ikke ensbetydende med, at der ikke i dialogsagerne har været eksempler på forhold, hvor forvaltningen kunne gøre det bedre. I denne beretningsperiode har borgerrådgiveren dog ikke udfærdiget skriftlige anbefalinger eller henstillinger til forvaltningen, men der er i forbindelse med dialogen om sagerne drøftet forbedringsmuligheder både i forhold til de konkrete sager, men også i forhold til forvaltningens generelle sagsbehandling og borgerkontakt.

I 2 sager har borgerrådgiverens involvering i sagen medført, at forvaltningen har taget sagen op til fornyet vurdering. I den ene sag medførte det en delvis ændring af afgørelsen.

6 gange har borgerrådgiveren afvist sager. I 2 tilfælde fandt borgerrådgiveren efter en kort undersøgelse af sagerne, at det var udsigtsløst, da borgerrådgiveren ikke vurderede, at der var udsigt til, at borgerrådgiver kunne hjælpe borger. I de 4 af sagerne måtte borgerrådgiver afvise at gå videre med sagerne, da de faldt uden for borgerrådgiverens kompetence.

I 4 sager har borgerrådgiveren grundet henvendelsernes karakter eller borgerens ageren foretaget en mere formel undersøgelse af sagerne end den type undersøgelse, der også indgår i sager, der løses ved styrket dialog. I alle 4 sager, har borgerrådgiveren konstateret, at der ikke har været grundlag for kritik af forvaltningen.

Borgerrådgiveren har håndteret 1 en henvendelse, hvor en borger klagede over forvaltningen, uden at det krævede forvaltningens inddragelse.

Hvad klages der over?

De klagesager, der er indgået til borgerrådgiveren i beretningsperioden, har vedrørt følgende emner:

Direktørområder	Børn, Unge, Kultur og Fritid	Diverse	Kommunaldirektør	Social, Sundhed og Beskæftigelse	Sum
Andet			**1**	**2**	**3**
Anden offentligretlig lovgivning			1	2	3
Forvaltningsloven	**4**	**1**		**2**	**7**
Indhentelse af oplysninger				1	1
Partsaktindsigt	1				1
Repræsentation	1				1
Vejledning	2	1		1	4
Forvaltningsskik	**2**	**1**		**11**	**14**
Betjening af borgerne		1		1	2
Sagsbehandlingstid og manglende svar	1			8	9
Sprogbrug, klarhed, præcision m.v.	1				1
Venlig og hensynsfuld optræden				2	2
Hjemmelsspørgsmål	**1**			**8**	**9**
Afgørelser, hovedindhold	1			8	9
Offentlighedsloven	**1**				**1**
Notatpligt	1				1
Opgavevaretagelse				**1**	**1**
Generelle serviceniveau				1	1
Retsgrundsætninger mv.	**1**				**1**
Sagsbehandlerskifte, på borgerens initiativ	1				1
Sum	**9**	**2**	**1**	**24**	**36**

En stor del af de klager, der er indgået i beretningsperioden, vedrører klager over forvaltningens overholdelse af god forvaltningsskik. Særligt sagsbehandlingstid og forvaltningens tilbagevenden til borgerne har været gentagne temaer.

Det næststørste antal klager der er registreret, vedrører de afgørelser, som borgerne har modtaget, altså om der har været hjemmel til at træffe den konkrete afgørelse. Borgerrådgiveren træffer ikke afgørelser og kan heller ikke ændre på forvaltningens afgørelser. Når borger-

rådgiveren drøfter afgørelser med borgerne, enten for at hjælpe borgerne med at forstå en afgørelse eller for at hjælpe dem med klageprocessen, kan der dog alligevel opstå anledning til at gå i dialog med forvaltningen om en afgørelse. Det kan være, at borgeren mener, at forvaltningen ikke har været opmærksom på, at der er kommet nye oplysninger af relevans, eller borgerrådgiveren bliver måske selv opmærksom på, at begrundelsen i afgørelsen ikke fremstår fyldestgørende. Sådanne forhold kan ved dialog med forvaltningen belyses og det kan såvel medføre, at forvaltningen selv finder anledning til at se på sagen igen, eller at borgeren forstår afgørelsen bedre.

Også klager, der vedrører forvaltningens overholdelse af de forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler udgør en del af klagerne.

Klagetemaerne ovenfor kan ikke ses som fuldstændig fyldestgørende for de forhold, som klagesagerne har vedrørt. Dette skyldes, som beskrevet tidligere i beretningen, at borgerrådgiveren ved registrering af en henvendelse konkret vurderer, om en henvendelse med flere problemstillinger skal registreres som en eller flere sager, herunder evt. følgesager.

Øvrige borgerhenvendelser

Som det fremgår af tabellen under afsnit 3.3. Henvendelser fordelt på direktørområder, er 24 af de 60 borgerhenvendelser, som borgerrådgiveren har modtaget i beretningsperioden af anden karakter end en klage.

Det er primært henvendelser, hvor en borger søger konkret vejledning hos borgerrådgiver eller mere generelt vejledning hos forvaltningen. I de tilfælde, hvor det er forvaltningen, der skal yde vejledningen, videreformidles henvendelsen. Enkelte sager hører ikke under kommunens område. I enkelte tilfælde har borgere blot behov for vejvisning til rette afdeling, myndighed eller anden aktør, f.eks. retshjælpen.

Henvendelserne fordeler sig kategorimæssigt således:

Direktørområde/afdeling	Vejledning	Vejvisning	Videreformidlet til forvaltningen	Sum
Diverse	**4**	**2**		**6**
Ikke Svendbor Kommune (Privat)		1		1
Udbetaling Danmark	1			1
Ukendt/flere centre	3	1		4
Miljø -Teknik			**1**	**1**
Byg og Byudvikling			1	1
Social, Sundhed og Beskæftigelse	**8**	**2**	**7**	**17**
Borger og Arbejdsmarked	2	2	5	9
Socialafdelingen	5		1	6
Ældreområdet	1		1	2
Sum	**12**	**4**	**8**	**24**

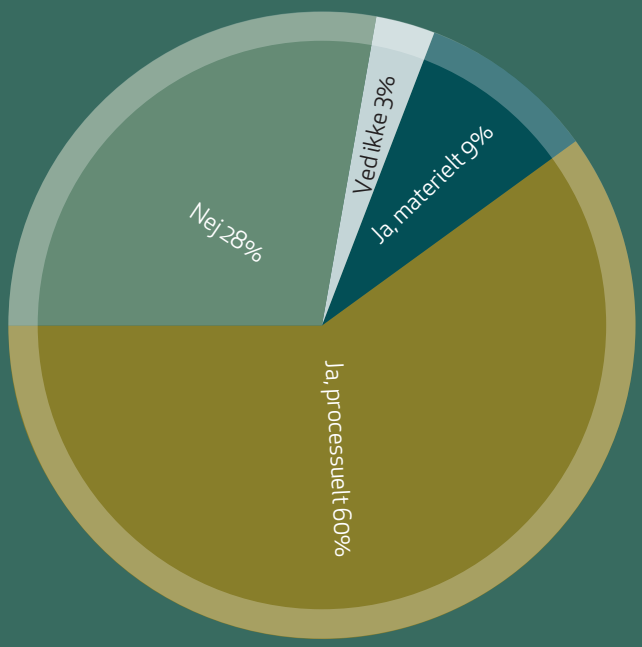
Betydningen af borgerrådgiverens arbejde

Borgernes retsstilling

Det er svært med sikkerhed at sige, hvilken effekt eller betydning borgerrådgiverens arbejde har for borgernes retsstilling. Borgerrådgiver registrerer efter bedste evne, hvilken betydning den enkelte henvendelse har haft for borgeren. Borgerrådgiveren registrerer, hvorvidt borgeres retsstilling er blevet styrket enten processuelt (omhandler sagsbehandling og procedurer) eller materielt (omhandler afgørelses indhold og rammerne herfor). I nogle tilfælde kan det ikke vurderes, om involveringen har haft en betydning.

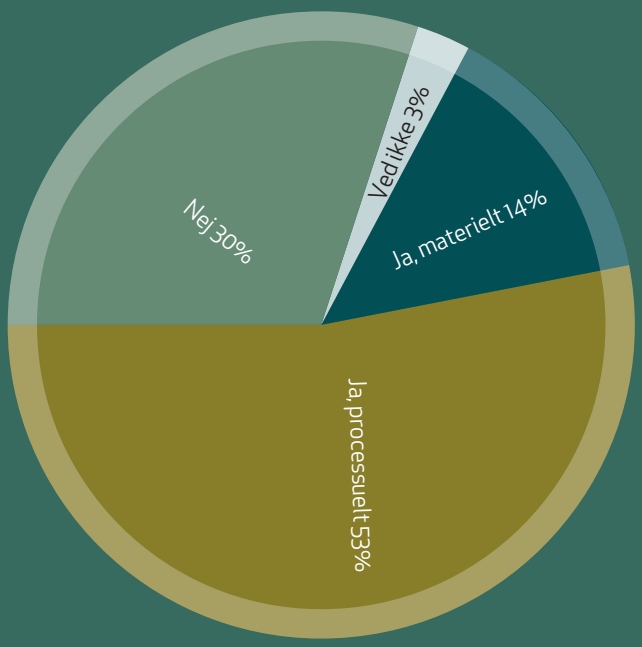
Ser man på det samlede antal sager, der er håndteret i beretningsperioden, er det borgerrådgiverens vurdering, at borgerens retsstilling er blevet påvirket på følgende vis:

Styrket retstilling - alle sager



Hvis vi kun ser på de sager, der i beretningsperioden er registreret som klagesager, er det borgerrådgiverens vurdering, at borgerens retsstilling er blevet påvirket på følgende vis:

Styrket retstilling - klagesager



Læringsperspektiv for forvaltningene

Ligesom borgerrådgiveren registrerer sin vurdering af en sags betydning for borgerens retsstilling, registres også, om der er et læringsperspektiv for forvaltningen i de sager, der er håndteret af borgerrådgivningen. Det er vigtigt at sige, at vurderingen af, om der er et læringsperspektiv, ikke er ensbetydende med, at borgerrådgiveren har vurderet, at der er begået fejl af forvaltningen.

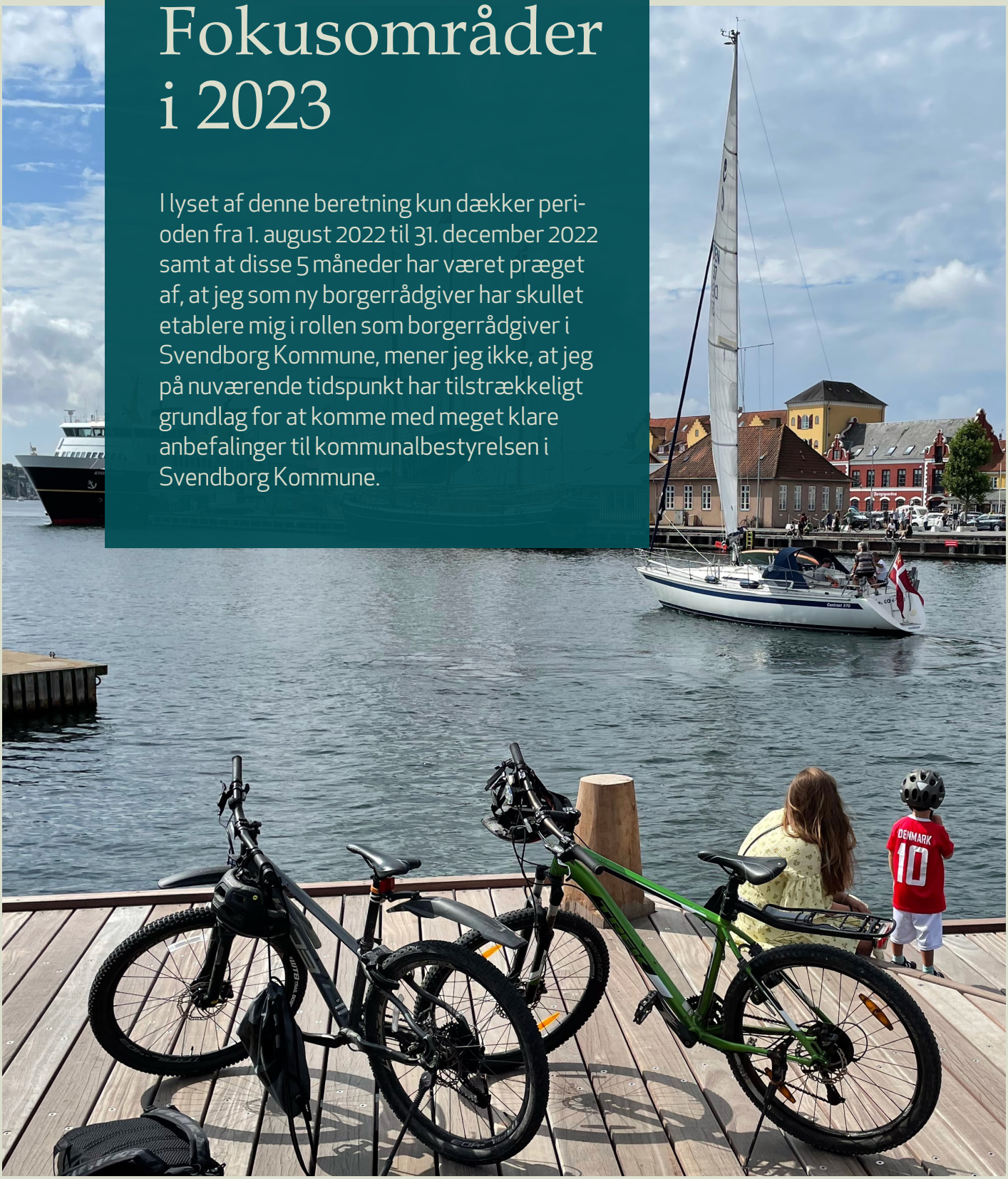
Det er borgerrådgiverens vurdering, at det er mest interessant at se på læringsperspektivet i de sager, hvor der er klaget over forvaltningen. Et læringsperspektiv kan være enten generelt (en læring, der rækker ud over den enkelte sags håndtering) eller konkret (en læring, der vedrører den konkrete sags håndtering).

Læringsperspektivet er i klagesagerne vurderet som følgende:

Læringsperspektivet i periodens klagesager

Fokusområder i 2023

I lyset af denne beretning kun dækker perioden fra 1. august 2022 til 31. december 2022 samt at disse 5 måneder har været præget af, at jeg som ny borgerrådgiver har skullet etablere mig i rollen som borgerrådgiver i Svendborg Kommune, mener jeg ikke, at jeg på nuværende tidspunkt har tilstrækkeligt grundlag for at komme med meget klare anbefalinger til kommunalbestyrelsen i Svendborg Kommune.



Jeg vil dog på baggrund af de erfaringer, som jeg har gjort mig i beretningsperioden have særligt fokus på følgende emner, alle inden for det sociale område, i 2023:

1. Sagsbehandlingstiden og orientering af borgeren
Det følger af såvel god forvaltningsskik som lovgivningen, at sager om hjælp på det sociale område skal behandles hurtigst muligt. Der ligger heri et krav om, at myndigheden sikrer, at sagsbehandlingstiderne ikke bliver unødigt lange, og at der er tilstrækkelige ressourcer til at undgå dette.

En forholdsmæssig stor del af de sager, der har været håndteret hos borgerrådgiveren i beretningsperioden, vedrører sagsbehandlingstiden i sager, der falder inden for lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Borgerne i disse sager har en oplevelse af, at deres sager trækker i langdrag, og at forvaltningen ikke giver nogen forklaring eller tilbagemeldinger om, hvad der sker i sagen. Derudover oplever flere borgere, at de ikke kan komme i kontakt med deres sagsbehandler.

Den tidligere borgerrådgiver har i sin sidste årsberetning berettet om en tilsvarende tendens, og jeg vil på den baggrund i 2023 have et særligt fokus på disse problemstillinger, samt mulighederne for at kunne afhjælpe dem.

2. Koordinering og helhedsorienteret sagsbehandling
Når kommuner behandler sager på det sociale område, vil der ofte være behov for en indsats, der berører flere forvaltningsområder og flere lovgivninger.

Det følger af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, at myndigheder skal sikre en helhedsorienteret indsats over for borgeren.

Det betyder bl.a. at kommunen skal sikre en tilstrækkelig afdækning af, hvilke behov en borger har, ligesom det indebærer, at kommunen i sin opgaveløsning er opmærksom på behov for koordinering på tværs af forvaltningsområder.

Jeg vil på baggrund af de erfaringer, som jeg har gjort mig i beretningsperioden, have et særligt fokus på kommunens helhedsorienterede indsats i de sager, hvor der er behov herfor.

3.Grænsen mellem at yde vejledning og at træffe afgørelse
Når en myndighed yder vejledning bl.a. om adgangen til hjælp på det sociale område, skal myndigheden være bevidst om, hvornår den yder vejledning, og hvornår vejledningen får en sådan karakter, at der reelt træffes en afgørelse over for borgeren. Denne skelnen har stor betydning for borgeren, da der forud for en afgørelse er en række partsrettigheder, der skal være iagttaget, ligesom begrundelse og klagevejledning bliver aktuelt ved afgørelsesvirksomhed.

Jeg har i beretningsperioden haft flere henvendelser, hvor borgere har været usikker på, om de har modtaget en afgørelse eller blot modtaget vejledning fra forvaltningen.

Jeg vil på den baggrund i 2023 have særligt fokus på denne problemstilling, samt mulighederne for at kunne afhjælpe evt. uklarheder i forvaltningens vejlednings- og afgørelsesprocedurer.

4. Mødet med borgeren
En af de problemstillinger, som jeg flere gange er blevet præsenteret for af borgerne, er en oplevelse af ikke at blive mødt på en borgervenlig måde af forvaltningen.

Denne oplevelse kommer i borgernes henvendelser til udtryk på forskellig vis. Nogen borgere har en oplevelse af, at forvaltningen ikke inddrager dem i tilstrækkeligt omfang i deres egen sag. Andre har en oplevelse af, at de hele tiden skal kontrollere sagsbehandleren, da de ikke oplever at få vejledning om de forskellige muligheder for hjælp, som de ved findes i lovgivningen. Og endelig har andre en oplevelse af, at det er en kamp at være en borger med en sag på det sociale område i Svendborg Kommune.

Disse problemstillinger taler ind i såvel spørgsmålet om god forvaltningsskik, som i forskellige retlige forpligtelser, som forvaltningen har efter bl.a. lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. Det drejer sig bl.a. retten til at blive inddraget i egen sag, forvaltningens pligt til at foretage en helhedsorienteret sagsbehandling, samt god forvaltningsskik.

For borgerne opleves det imidlertid, efter min vurdering, som en problemstilling, der vedrører kommunens borgervenlighed eller mangel på samme, og dette afføder hos enkelte borgere mistillid til Svendborg Kommune som myndighed.

Jeg er via min løbende dialog med forvaltningen blevet bekendt med, at man flere steder i den kommunale organisation i Svendborg arbejder med projekter om og modeller for øget fokus på tillid og borgerinddragelse. Jeg vil i 2023 have fokus på denne problemstilling og forvaltningens indsats for at komme problemstillingen til livs.

Øvrige emner

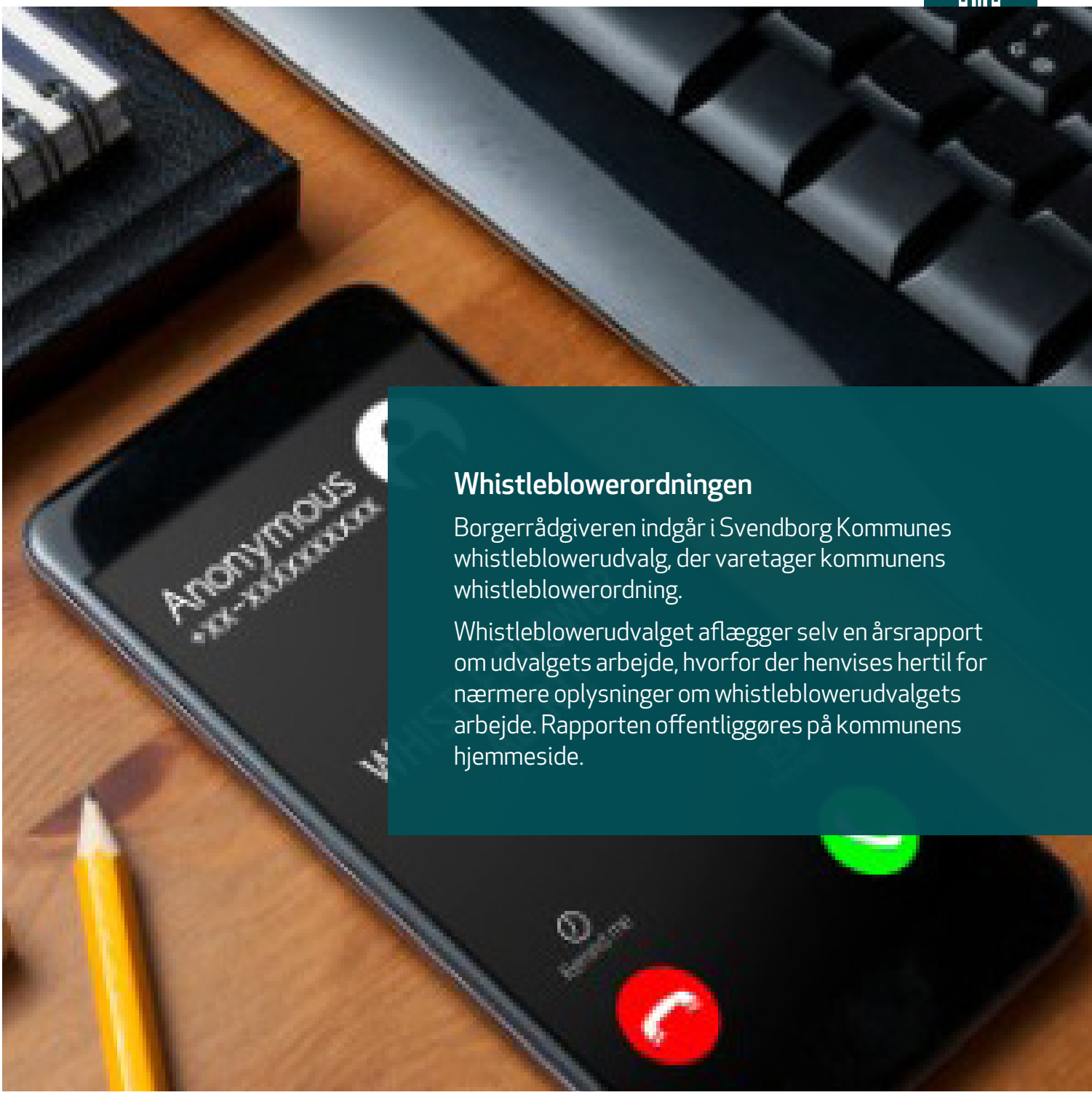
Henvendelser fra forvaltningen

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden registreret 9 henvendelser fra forvaltningen. Borgerrådgiveren har i 8 af sagerne ydet juridisk rådgivning, da henvendelserne var af generel karakter. I en sag viderehenviste borgerrådgiveren sagen til chefjuristen i Direktionssekretariatet. Sagen vedrørte et spørgsmål om en afgørelse i en konkret borgersag, og borgerrådgiveren vurderede derfor, at det ville være uhensigtsmæssigt at yde rådgivning til forvaltningen, da det kunne gøre det vanskeligt at yde uvildig rådgivning til borgeren efterfølgende, skulle borgeren ønske hjælp fra borgerrådgiveren.

De øvrige henvendelser fra forvaltningen har haft varierende temaer indenfor forvaltningsretten og databeskyttelsesretten.

Det bemærkes, at borgerrådgiveren løbende er i dialog med forvaltningen og også ad hoc svarer på juridiske spørgsmål. Borgerrådgiveren registrer kun henvendelser, der kræver nærmere undersøgelse eller anden involvering fra borgerrådgiveren f.eks. anmodninger om undervisningsaktiviteter.

Borgerrådgiveren har i forlængelse af forvaltningens henvendelser afviklet 4 kurser i grundlæggende forvaltningsret for medarbejderne i Borger og Arbejdsmarked. Kurserne er afviklet i samarbejde med chefjuristen fra Direktionssekretariatet i starten af 2023.



Whistleblowerordningen

Borgerrådgiveren indgår i Svendborg Kommunes whistleblowerudvalg, der varetager kommunens whistleblowerordning.

Whistleblowerudvalget aflægger selv en årsrapport om udvalgets arbejde, hvorfor der henvises hertil for nærmere oplysninger om whistleblowerudvalgets arbejde. Rapporten offentliggøres på kommunens hjemmeside.

Afsluttende bemærkning

Som en sidste bemærkning i min første beretning, vil jeg benytte lejligheden til at sige tak forvaltningen for det hidtidige samarbejde. Forvaltningen har taget vel imod mig, og jeg ser frem til et fortsat godt samarbejde.

Derudover vil jeg sige en stor tak til de borgere, der har kontaktet mig og vist mig tillid i håndteringen af deres sager.

Svendborg
Kommune

svb 4192