

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING 2023



**Holbæk
Kommune**

Indledning

Borgerrådgivningen i Holbæk Kommune har eksisteret siden 1. januar 2007 og er oprettet efter § 65e i lov om kommunernes styrelse. Det betyder, at borgerrådgiverfunktionen er forankret direkte under Kommunalbestyrelsen og er uafhængig af administrationen i Holbæk Kommune. Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretningen til Kommunalbestyrelsen om sin virksomhed.

Beretningen sammenfatter det seneste års erfaringerne på baggrund af henvendelser fra borgere og virksomheder og fremkommer på baggrund af disse erfaringer med anbefalinger til, hvordan Holbæk Kommune kan forbedre sagsbehandlingen samt højne retssikkerheden til gavn for kommunens borgere og kommunen selv. I det forgangne år har 501 forskellige borgere henvendt sig til Borgerrådgivningen vedrørende 572 forskellige problemstillinger. Heraf har 324 af dem været klager.

Borgerrådgivningen ser kun et fåtal af sager sammenholdt med det samlede antal af henvendelser og sager, som behandles i Holbæk Kommune. Beretningen afspejler derfor ikke den samlede kvalitet af sagsarbejdet i kommunen, men giver i stedet et indblik i, hvordan sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i kommunen opleves af de borgere, som kontakter Borgerrådgivningen.

I en stor organisation som Holbæk Kommune vil der blive begået fejl i mødet med borgeren. Den værdifulde viden, der ligger i at borgere henvender sig til Borgerrådgivningen med en konkret problemstilling, skal vi turde at være nysgerrige på og benytte i et læringsperspektiv både i den konkrete sag og på det generelle plan. Denne læring og refleksion har størst effekt, når det sker i samarbejdet med organisationen. Den nære samarbejdsrelation og direkte adgang til kommunens administration

gør, at problemstillinger kan søges løst i nær tilknytning til deres opståen. Borgerrådgivningen oplever generelt en velvilje fra både medarbejdere og de forskellige ledelseslag til at finde en løsning i den konkrete sag samt drage generel læring. Dette gør, at langt de fleste sager løses indenfor ganske få dage. Det er igenem dette samarbejde, at tilliden fra borgeren til kommunen genskabes og højnes.

En del borgere har ved deres henvendelse oplyst, at de er blevet vejledt af medarbejdere i kommunen om at kontakte Borgerrådgivningen. Dette er særligt i komplicerede sager som går på tværs af organisationen. Det er glædeligt at erfare, at mange medarbejderne er opmærksomme på at udbrede kendskabet til borgerrådgiverfunktionen, når det er relevant. Der har dog også været tilfælde, hvor borgeren har følt sig bebrejdet af sagsbehandler for at kontakte Borgerrådgivningen, og hvor borgeren har frygtet, at det vil påvirke deres sag negativt. Det er sandsynligvis ikke gjort med en dårlig hensigt, men blot en kort kommentar fra sagsbehandleren om, at det ikke var nødvendigt med kontakt til Borgerrådgivningen, kan få borgeren til at bekymre sig om konsekvenserne. Det er ønsket, at kendskabet til det gode samarbejde bredes ud til alle dele af forvaltningen, da borgeren aldrig må få følelsen af, at det ikke er legitimt at kontakte Borgerrådgivningen.

Borgerrådgivningens oplevelse af samarbejdet med organisationen er dog generelt positivt, og vi bemærker, at vi i stigende grad også bruges til generel sparring ved forskellige juridiske problemstillinger. Dette hilses også velkomment fremadrettet.

Lene Munck Vilstrup
Borgerrådgiver

Holbæk, februar 2024

Om funktionen

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

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

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

Formål

Formålet med Borgerrådgivningen er:

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

Borgerne, der henvender sig hos Borgerrådgivningen, har ofte mistet tilliden til samarbejdet

med Holbæk Kommune, og de kan være i tvivl om, hvordan de kommer videre i deres situation. Nogle borgere efterspørger vejledning for derefter at gå videre med sagen selv, mens andre ønsker Borgerrådgivningens hjælp til at klage over sagsbehandlingen.



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

Borgerrådgiveren har ifølge vedtægterne mulighed for at iværksætte en undersøgelse af egen drift. Det kan være tilfældet, hvis Borgerrådgivningen i forbindelse med det daglige arbejde bliver opmærksom på u hensigtsmæssige forhold eller fejl, og hvor der kan være mistanke om, at det er mere generelt udbredt i en afdeling. I 2023 har der været enkelte forhold, der har givet anledning til nærmere undersøgelse, men det har vist sig, at afdelingerne selv var i gang med en afdækning for at få rettet op på forholdene. Derfor har Borgerrådgivningen ikke foretaget sig yderligere.

Anbefalinger

Anbefaling 1: Fokus på at skabe helhed for borgerne og sammenhæng på tværs af afdelinger og kerneområder

Nogle borgere har udfordringer, der vedrører flere forskellige afdelinger og kerneområder. Det kan være, hvis der er udfordringer, der får afsmittende effekter; f.eks. mistrivsel hos et barn, der giver problematisk skolefravær. Dette kan påvirke andre søskende og forældrenes mulighed for at passe deres arbejde. Det kan også være, hvis en borger eller en familie har flere udfordringer eller problemstillinger, der berører forskellige lovgivninger. Alt sammen noget der kan betyde, at der er mange forskellige fagpersoner involveret.

Det er veldokumenteret, at borgerne i disse tilfælde profiterer af, at kommunen tager ansvaret for at koordinere indsatsen på tværs og sørger for, at der udarbejdes én sammenhængende plan. Det er derfor skrevet ind flere steder i særlovgivning, lige som det har været testet i et frikommuneforsøg.



Holbæk Kommune har arbejdet med at nedbryde silotænkningen igennem flere år ved at arbejde med sammenhængende borgerforløb. Det er Borgerrådgivningens indtryk, at der, hvor det har fungeret godt, har det været en stor lettelse for borgeren, at der er én samlet sammenhængende plan.

Desværre er der også set eksempler på, at borgerne ikke vejledes om muligheden for et sammenhængende borgerforløb, eller at de afvises, når de forespørger, om de kan få et sådan forløb. Det er også set, at forløbet ikke har været reelt sammenhængende og velkoordineret.

Eksempel 1

En borger henvendte sig til Borgerrådgivningen, da hun modtog en afgørelse om, at hendes forsørgelse ophørte. Begrundelsen var, at borgeren ikke stod til rådighed på arbejdsmarkedet, og at det derfor ikke var muligt, at afklare hendes arbejdsmæssige ressource.

Borgeren har et barn med adskillige diagnoser, der i en periode på flere år kun har været sporadisk i skole og i det sidste år kun en håndfuld dage. Den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation (VISO) var tilknyttet, men der var endnu ikke fundet et relevant skoletilbud. Der var dog udsigt til, at et skoletilbud ville kunne etableres indenfor tre måneder. Borgeren har derfor ikke stået til rådighed for arbejdsmarkedet, da der ikke har været et pasningstilbud til hendes barn.

Borgeren har søgt om tabt arbejdsfortjeneste for to år siden. Hun fik afslag men havde ikke overskud til at klage over afgørelsen. For ni måneder siden spurgte borgeren igen til tabt arbejdsfortjeneste men blev vejledt om, at det var udsigtsløst at søge.

Der har været etableret et sammenhængende borgerforløb, men borgeren har ikke oplevet det sammenhængende. F.eks. vidste familiesagsbehandleren ikke, at forsørgelsen ophørte, og ydelsessagsbehandleren vidste ikke, om der havde været etableret et relevant skoletilbud,

da der blev truffet afgørelse om ophør af forsørgelse. Sagsbehandleren fra Jobcentret kendte ikke til et muligt nyt skoletilbud. Skolen afventede rapport fra VISO og havde derfor ikke gjort yderligere.

Efter Borgerrådgivningens oversendelse af borgers perspektiv til administrationen, blev der hurtigt koordineret på tværs af afdelinger, så borgerens forsørgelsesydelse blev genetableret med udsigt til, at der inden for kort tid blev etableret et skoletilbud til barnet.

Tilfælde som det nævnte eksempel viser tydeligt, hvorfor det kan have store konsekvenser for borgerne, hvis der ikke fastholdes et helhedsorienteret og tværfagligt blik på sagerne.

I borgerrådgiverens beretning fra 2022 omtales de langvarige sagsforløb også omkring børns mistrivsel i skolen. Det er fortsat et sted, hvor borgerrådgiveren ser en fordel i at koordinere indsatserne og tydeliggøre for forældrene, hvem der har ansvaret for de forskellige dele af sagsgangen.



Det er dog borgerrådgiverens opfattelse, at organisationen allerede har gjort en stor indsats for at arbejde mere sammenhængende. Når der har været henvendelser vedrørende manglende sammenhæng på tværs, har der derfor været en forståelsesramme at tale ud fra, når borgers sag er drøftet med administrationen. Det har derfor aldrig været nødvendigt med en drøftelse af vigtigheden af en sammenhængende indsats. Når det alligevel anbefales, at der fortsat er fokus på at skabe helhed for borgerne og sammenhæng på tværs af afdelinger og kerneområder, er det fordi, at det har så stor betydning for borgerne, når det ikke lykkedes.

Anbefaling om at skabe helhed for borgerne og sammenhæng på tværs af afdelinger og kerneområder

Konkrete tiltag kan være:

- at fokus fortsat er på at udvikle kendskabet og arbejdsgangene omkring de sammenhængende borgerforløb
- at der er ekstra fokus på tværfagligheden, når en borger står til at miste sin forsørgelse
- at der er et særligt fokus på tværfagligheden ved de langvarige sagsforløb omkring børns mistrivsel i skolen

Anbefaling 2: Fokus på at sikre fremdrift i sagsforløbene, og at sagsbehandlingen tilrettelægges på en sådan måde, at denne fremdrift sikres

Den hyppigste henvendelsesårsag, når borgere klager til borgerrådgiveren er, at deres sagsforløb er for lange. Det kan der være forskellige årsager til.

Eksempel 2

En borgers sag skulle forelægges rehabiliteringsteamet mhp. indstilling til førtidspension, da borgers helbredssituation var forværret. Ankestyrelsen havde ved tidligere behandling af sagen peget på, at der manglede lægefaglig dokumentation i sagen. Det aftaltes, at sagsbehandler indhentede dette, hvorefter indstillingen til rehabiliteringsteamet skulle udfærdiges i samarbejde med borger.

Borger kontaktede sagsbehandler efter to, fire og fem måneder, da hun blev oplyst af læge og sundhedsfagligbehandler om, at der endnu ikke var anmodet om yderligere oplysninger. Sagsbehandler beklagede hver gang og aftalte, at der nu ville blive indhentet dokumentation.

Borgerrådgivningen blev herefter kontaktet, og rykkede på borgers vegne for status. Der indhentes lægefaglige oplysninger, og sagen blev indstillet til rehabiliteringsmøde, der blev afholdt ni måneder efter den indledende anmodning fra borger.

Manglende overholdelse af aftaler

Når borgeren laver aftaler med en sagsbehandler om, at der f.eks. skal indhentes oplysninger, at der skal afdækkes nogle muligheder, iværksættes støtte eller blot ringes tilbage med en tilbagemelding, så undergraver det tilliden, når aftalen ikke overholdes.

Det efterlader borgeren i en magtesløs position uden egentlige handlemuligheder, bortset fra at anmode om sagsbehandlerskifte, som de ikke har krav på, eller skifte myndigheden ud ved at flytte kommune. Der er i sagens natur ofte tale

om borgere, der er i pressede livsomstændigheder, og deres ressourcer og overskud kan være yderst begrænsede. Det er derfor beklageligt, når manglende opfølgning og efterlevelse af aftaler, efterlader borgeren med opfattelsen af, at de har ansvaret for at rykke sagsbehandleren for, at der sker fremdrift i deres sagsbehandling. En borger udtrykte det som, at man oplever bare at være endnu en sag i en sagsstamme, når man gentagende gange skal rykke i samarbejdet.

Nogle borgere føler sig ikke begrænset af at skulle tage hyppig kontakt til sagsbehandleren. Men for andre kan der være en bekymring for, hvordan det påvirker deres afgørelse, hvis de skal rykke for opfølgning igen og igen. Nogle borgere tager det personligt, når de skal rykke gentagende gange, eller at de ikke orienteres, når aftaler fraviges.



Udfordringer ved skift af sagsbehandler

Når en sagsbehandler stopper, er det et vilkår, at borgeren får en ny sagsbehandler, hvilket kan give frustrationer. En del borgere oplever, at de mister overblikket over egen sag, og at de skal starte forfra i en sagsproces. Nogle borgere oplyser, at de skal genfremsende oplysninger fra tidligere, der ikke er blevet journaliseret, eller at allerede aftalte planer bliver lavet om. Derfor er det så vigtigt, at notat- og

journaliseringspligten overholdes, så der er så lidt tab af fremdrift i sagen som muligt.

Det samme kan være tilfældet, hvis en sagsbehandler sygemeldes igennem længere tid. Her kan der være tilfælde, hvor en anden sagsbehandler skal overtage sagsbehandlingen midlertidigt eller permanent.

Der skal skabes en relation til en ny sagsbehandler, som borgeren skal fortælle sin historie til. Nogle borgere foretrækker selv at fortælle, mens andre forventer, at sagsbehandleren inden første møde har læst journalen igennem.

Eksempel 3

En forælder kontaktede Borgerrådgivningen, da hun var bekymret for manglende fremdrift i hendes barns sag.

Der var iværksat et familiekursus, men barnets mistrivsel var forværret, og den praktiserende læge havde lavet en underretning. Borgeren havde derfor kontaktet Børn, Unge og Familier (BUOF) og var blevet oplyst om, at sagsbehandleren var sygemeldt på ubestemt tid. Borgeren kunne ikke få oplyst, om en anden sagsbehandler overtog sagen i mellemtiden.

Familien havde igennem ti måneder afventet afklaring fra BUOF. Der havde været afholdt flere børnesamtaler og netværksmøder, men det var uklart for familien, hvorvidt der var truffet afgørelse om at iværksætte en børnefaglig undersøgelse. Borgerrådgivningen rykkede for svar til familien, og det meldtes retur, at der var opmærksomhed omkring den manglende opfølgning og sagsbehandler til familien.

Ni dage senere havde familien endnu ikke hørt noget. De fik, efter endnu en rykker, tildelt en sagsbehandler, men da der desværre ikke var journaliseret notater fra tidligere afholdte samtaler, skulle den nye sagsbehandler derfor starte forfra med at afholde samtaler. Forældrene var frustreret over, at de efter knapt et

års sagsbehandling ikke var kommet videre i sagsbehandlingen.

Når en borger ikke er orienteret om en sygemelding, eller at en sagsbehandler er stoppet, så forventer de, at deres sag er i gang med at blive behandlet og afventer passivt, at sagsbehandlingen færdiggøres. Når det så viser sig måneder senere, at ingen har været i gang med sagen, så kan det efterlade borgeren med mistillid og opgivenhed i forhold til at få hjælp.



I den første halvdel af 2023 har Borgerrådgivningen haft en del henvendelser, hvor borgeren i en afdeling ikke har kunnet få oplyst, hvem der er deres sagsbehandler. Enten fordi de er skiftet fra et team til et andet, og borgerens sag har været på venteliste til at blive fordelt til en ny sagsbehandler, eller fordi deres sagsbehandler har været langtidssygemeldt, og der ikke har været en sagsbehandler at fordele sagen til. Men borgeren har ret til at få behandlet sin sag, så det er misvisende vejledning, når der henvises til, at borgeren ikke har en sagsbehandler. Det er borgerrådgiverens opfattelse, at denne praksis er blevet rettet op nu.

Det er borgerrådgiverfunktionens opgave at pege på udfordringer observeret i sagsbehandlingen. Det er ikke på det foreliggende grundlag muligt at sige noget om årsagen, da der kan være mange forskellige grunde hertil. Tilbagevendende fortællinger fra medarbejderne på nogle områder er dog, at der mangler hænder eller der er ledige stillinger.

Anbefaling om at sikre fremdrift i sagsforløbene og at sagsbehandlingen tilrettelægges på en sådan måde, at denne fremdrift sikres

At kommunen har fokus på at øge fremdrift i sagsbehandlingen; herunder for eksempel:

- at der ved overskridelse af sagsbehandlingsfrister gives en ny frist for, hvornår borgeren kan forvente afgørelse
- at overgangen sikres, når en sagsbehandler stopper eller er sygemeldt, så sagsbehandlingen ikke går i stå
- et øget fokus på at notatpligten overholdes
- at sikre at den oplyste telefontid overholdes, så borgerne ikke ringer forgæves flere gange

Anbefaling 3: Fokus på at anmodninger om partsaktindsigt besvares rettidigt og fyldestgørende

Retten til partsaktindsigt er en grundlæggende rettighed indenfor forvaltningsretten. Formålet er blandt andet at skabe åbenhed om offentlig forvaltning ved at give borgerne mulighed for at se de oplysninger, som myndigheden er i besiddelse af vedrørende ens egen sag. Borgerne får på denne måde mulighed for at få det fulde indblik i sagen samt at korrigere eller spørge ind til disse oplysninger. Borgerne kan herved også gøre opmærksom på, hvis de mener, der mangler relevante oplysninger i sagen, inden der træffes afgørelse.

I Borgerrådgivningen ses det ofte, at der søges om partsaktindsigt i sager, hvor samarbejdet er vanskeligt, eller borgerne har lav tillid til administrationen. Det kan f.eks. være, hvis borgerne ikke oplever, at der er fremdrift i deres sagsbehandling og derfor ønsker et indblik i, hvor i processen sagen er. Derfor er det beklageligt, når en sådan anmodning overses eller ikke besvares rettidigt/fyldestgørende.



Ifølge forvaltningsloven skal en anmodning om aktindsigt besvares snarest og senest inden syv arbejdsdage. Undtagelsesvist kan denne frist overskrides på grund af sagens omfang eller kompleksitet. I så fald skal borgeren orienteres om grunden til fristoverskridelsen samt oplyses om, hvornår anmodningen forventes færdigbehandlet. I Borgerrådgivningen er der set adskillige eksempler på flere måneders fristoverskridelser uden advisering til borgeren; f.eks. hvis

en aktindsigtsanmodning overses, når den står til sidst i en lang mail.

Der er ingen formkrav til en partsaktindsigtsanmodning. I de tilfælde hvor en borger anmoder om partsaktindsigt på et møde, er der set eksempler på, at det ikke bliver noteret og derfor glemt i den efterfølgende sagsbehandling. Ofte hjælper det, når Borgerrådgivningen bistår borgeren med at rykke for en afgørelse om partsaktindsigt.



Desværre ser vi også eksempler på, at en sagsstamme, hvor sagsbehandleren er fraværende i længere tid, ikke er opdateret og derfor mangelfuldt journaliseret. Konsekvensen heraf er, at der ikke altid er nyere akter at give aktindsigt i.

Aktindsigten hænger tæt sammen med den notat- og journaliseringspligt, der også følger af lovgivningen. Borgerrådgivningen har set eksempler på, at der er forskellig journaliseringspraksis indenfor den samme afdeling og i samme fagsystem. Det har resulteret i, at borgeren har fået sin aktindsigt på en u hensigtsmæssig måde. F.eks. hvor der er flere tomme dokumenter eller mange gengangere af dokumenter og journalnotater. På denne måde har borgeren fået tilsendt filer på mange hundrede sider, hvilket ikke hjælper til at skabe overblik. Det er også filstørrelser, der kræver en stærk computer at kunne håndtere. Borgerrådgiv-

ningen har været i dialog med en afdeling om denne problemstilling, hvilket har givet anledning til, at arbejdsgangen for aktindsigtsanmodninger blev genopfrisket.

Slutteligt er det observeret, hvordan der nogle steder i organisationen har manglet fyldestgørende kendskab til reglerne forbundet med aktindsigt. F.eks. at der skal træffes en afgørelse i forbindelse med en partsaktindsigt, at der altid skal overvejes meraktindsigt, hvordan reglerne er for at undtage interne arbejdsdokumenter samt at det skal begrundes, og at der skal gives klagevejledning, hvis der undtages akter. I den forbindelse har Borgerrådgivningen bistået med undervisning om reglerne.

Det er også muligt at søge om aktindsigt efter offentlighedsloven, f.eks. som journalist eller hvis man som borger er interesseret i sagsbehandlingen i en sag, man ikke er part i. De tilfælde vedrørende aktindsigt, som Borgerrådgivningen er blevet opmærksom på, har dog været i forbindelse med sager, hvor en borger har været part og derfor har en særlig retlig interesse.

Anbefaling om fokus på at anmodninger om partsaktindsigt besvares rettidigt og fyldestgørende

Øget fokus på at forvaltningslovens regler overholdes; herunder:

- at borgeren gives besked med en begrundelse, hvis det ikke er muligt at træffe afgørelse om aktindsigt indenfor syv arbejdsdage
- at det fremgår af aktindsigten, at der er tale om en afgørelse
- at det fremgår af aktindsigten med begrundelse og hjemmel, hvis akter/oplysninger er undtaget
- at aktindsigter gennemgås inden den sendes til borgeren, så det opdages, hvis der er fejl i aktindsigten
- at der er fokus på at holde sin journalføring opdateret

Talmateriale

Den 1. januar 2022 indførte Borgerrådgivningen et nyt statistiksystem og derved ændredes grundlaget for, hvordan sagsantallet opgøres. Det er det samme system, som anvendes af de fleste andre borgerrådgivere i landet. Der er ligeledes indført nye vedtægter for borgerrådgiveren i Holbæk Kommune, hvilket har betydet en præcisering af, hvilke opgaver Kommunalbestyrelsen har besluttet, der hører til i funktionen. Resultatet heraf er, at sagsantallet i funktionen er faldet betydeligt sammenlignet med tidligere år.

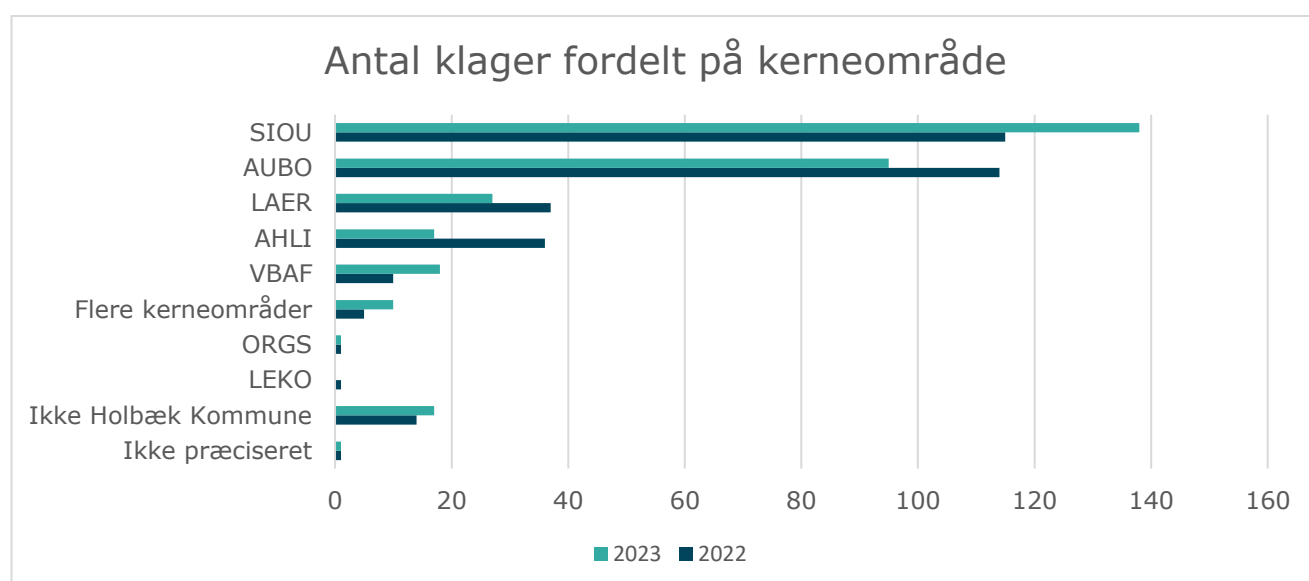
Det er en meget lille andel af de borgere, der er i kontakt med Holbæk Kommune, der finder vej til Borgerrådgivningen. Antallet ligger langt fra at have kvantitativ validitet, og der kan derfor ikke

konkluderes noget generelt om sagsbehandlingen på baggrund af talmaterialet. Til gengæld kan det fortælle noget om, hvad borgerne er utilfredse med, når de henvender sig til Borgerrådgivningen.

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

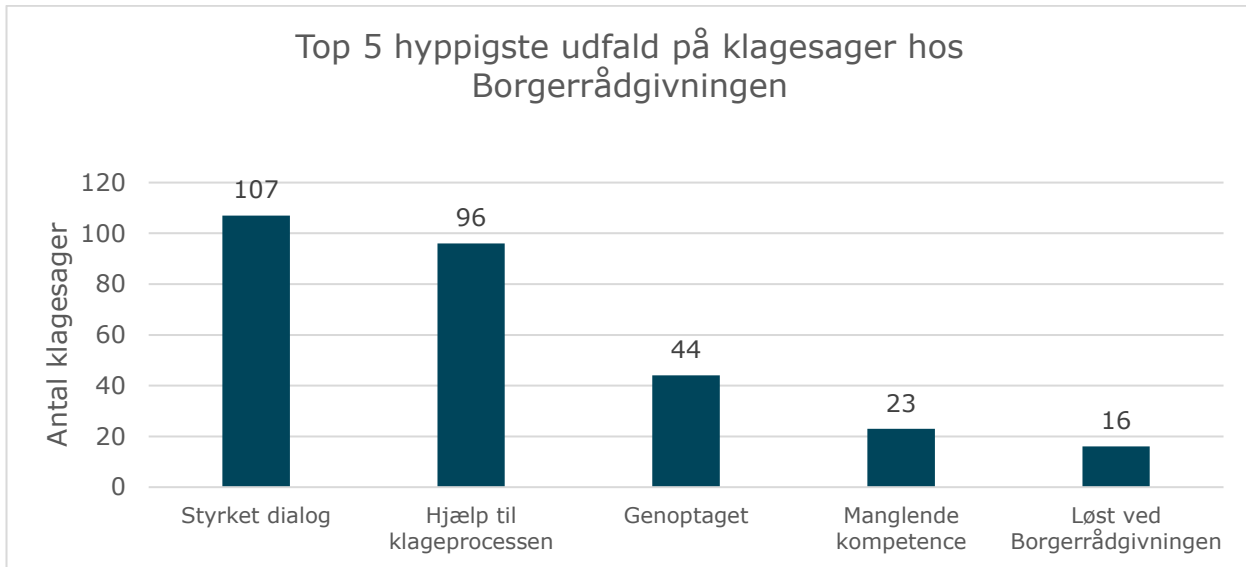
Tal for 2023 (tal for 2022 i parentes)

- 501 forskellige borgere har henvendt sig til Borgerrådgivningen (542)
- Der er registreret 572 forskellige problemstillinger (628)
- Ca. 57% af sagerne har været klageforhold – 324 sager (53% og **334** sager)
- Klageforholdene er fordelt på 280 forskellige sagsforløb/hovedsager (306) og 44 følgesager (28)
- De resterende 43 % andre henvendelser er hovedsageligt:
 - Vejvisning og videreformidling til organisationen 21% (23%)
 - Vejledning som Borgerrådgivningen har ydet 20% (18%)



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

Top 5 hyppigste udfald på klagesager hos Borgerrådgivningen



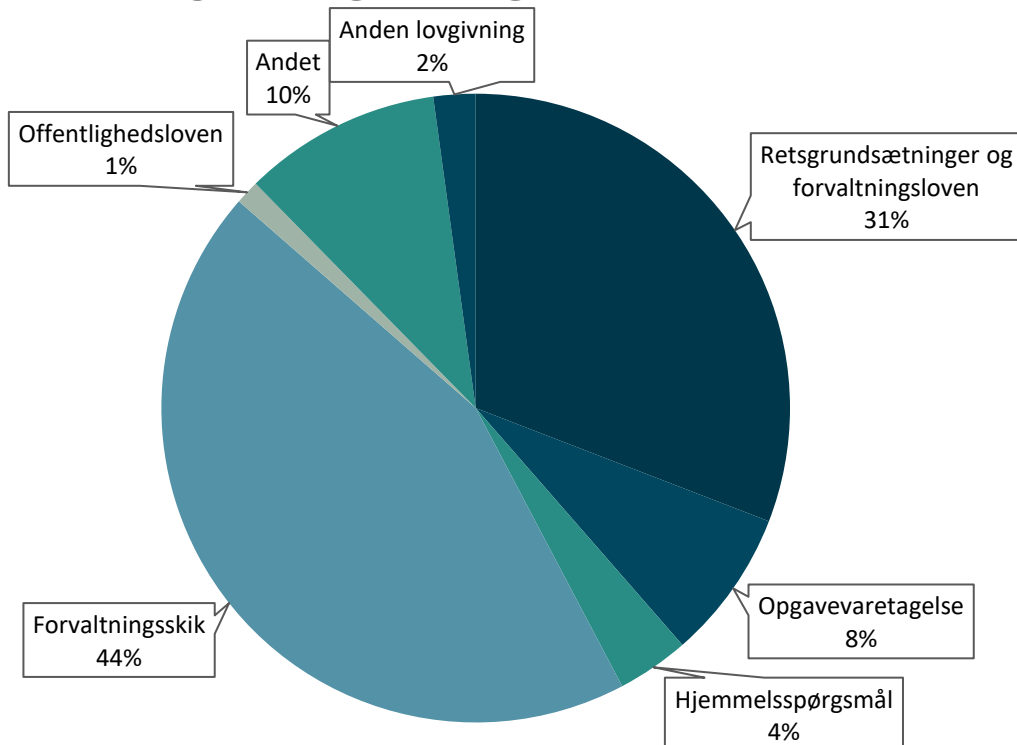
Mange borgere ønsker hjælp til klageprocessen. Det kan være i form af hjælp til at udfærdige en klage eller vejledning om, hvordan deres rettigheder er, eller hvordan de kommer videre med deres sag.

Hvis en henvendelse fra en borger resulterer i en konstruktiv dialog med en afdeling, sker det som regel, at sagsbehandlingen genoptages, og Borgerrådgivningen kan herefter slippe sagen. Ved styrket dialog er der ofte tale om et dialogmøde

sammen med borgeren og sagsbehandleren. Her er formålet at få hjulpet sagen videre og tættere på en løsning.

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

FORDELING AF KLAGER PÅ TEMAER



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

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

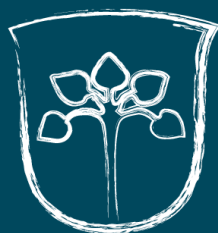
Forvaltningsloven og retsgrundsætninger er meget sammenfaldende og er derfor lagt sammen. De indeholder processuelle regler for sager, hvor der vil blive truffet afgørelse. Reglerne handler om retssikkerhed, men har også til formål at sikre, at administrationen kan træffe korrekte afgørelser. Reglerne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

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

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

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

Anden lovgivning dækker her over kategorier, der kun har fået en eller to henvendelser; f.eks. databeskyttelsesloven og institutioner.



HOLBÆK KOMMUNE

Rådhuspladsen 1, 1.

4300 Holbæk

Tlf: 72 36 55 87