



**HILLERØD
KOMMUNE**



Borgerrådgiverens beretning for 2024

HILLERØD KOMMUNE

Indholdsfortegnelse

Indledning	side 2
Sammenfatning	side 3
Eksempler fra borgerrådgiverens hverdag	side 4
Henvendelser til borgerrådgiveren	side 7
- Inddeling og fordeling	
Klagernes karakter	side 11
Vejledningspligt	side 13
Tilbagemeldingsgaranti	side 13
Overholdelse af sagsbehandlingsfrister	side 14
Anbefalinger	side 14
BILAG:	side 16
Tilføjelse til kommunens styrelsesvedtægt og funktionsbeskrivelse for borgerrådgiver	

INDLEDNING

Dette er min anden beretning som borgerrådgiver i Hillerød Kommune. Stillingen er fortsat på 17 timer om ugen fordelt på tre dage.

I 2024 har mange henvendelser drejet sig om klager, men også om rådgivning og vejledning. Mange borgere har således søgt hjælp til at få afklaret, hvor de skulle henvende sig med et behov eller en problemstilling.

Jeg har deltaget i en del flere møder med borgere og afdelinger sammenlignet med 2023, fordi det har vist sig at være en god måde at få afklaret misforståelser på, når der har været problemer i kommunikationen mellem en borger og sagsbehandler eller rådgiver, som har resulteret i en klage. Den type henvendelser får jeg fortsat, selvom omfanget er færre end tidligere.

Fra den 1. maj skete der en større organisationsændring i kommunen med sammenlægning af social- og arbejdsmarkedsindsatsen. Det har haft til formål at styrke en helhedsorienteret indsats for borgere, der har behov for støtte i en kortere eller længere periode på grund af sociale problemer, psykiske udfordringer eller handicap.

Den statistiske opgørelse og fordeling af henvendelser følger den nye organisationsstruktur pr. 1. maj for overblikkets skyld.

Fra den 1. april indførte kommunen et krav om tilbagemeldingsgaranti til borgerne på alle skriftlige henvendelser indenfor 5 hverdage. Det betyder, at der skal sendes en kvittering på en skriftlig henvendelse med bekræftelse på modtagelsen og oplysning om, hvornår borgeren kan forvente et svar. Tilbagemeldingsgarantien blev indført på baggrund af den tidligere borgerrådgivers sidste beretning, hvorfor jeg vil følge op på, hvordan det er gået med at efterleve denne.

Jeg vil redegøre for antallet af henvendelser og fordelingen af disse. Jeg vil desuden fortælle om nogle forløb, hvor jeg har været involveret, og hvor det har gjort en forskel for borgerne. Herefter vil jeg fremhæve nogle generelle problematikker, der gør sig gældende og komme med anbefalinger til begrænsning af disse.

Det er ikke muligt at foretage en sammenligning af funktionen med andre kommuner, da både timetallet og opgaverne i funktionen varierer.

Af Dorte Mathiassen

SAMMENFATNING

Beretningen afspejler alene de konkrete problemstillinger, borgerrådgiveren er blevet mødt af i sin kontakt med borgerne, når de henvender sig. Nogle problemstillinger har været gentagne, andre færre, men de har alligevel fyldt meget på grund af deres karakter og medtages derfor i beretningen. Ligeledes tager anbefalingerne udgangspunkt i de konkrete problemstillinger, borgerne er fremkommet med.

Det er vigtigt at påpege, at antallet af henvendelser til borgerrådgiveren udgør en meget lille del sammenlignet med det samlede antal henvendelser i afdelingerne. Derfor tager de problemer, der præciseres og forslag til forbedringer i sagsbehandlingen også udgangspunkt i et begrænset antal henvendelser, men de nævnes alligevel med læringsperspektivet for øje.

Borgerrådgiveren har igen i 2024 haft et rigtig godt samarbejde med de enkelte afdelinger og sektioner med det formål at hjælpe borgerne godt videre i deres forløb eller i deres kontakt med kommunen. Borgerrådgiveren har, som nævnt, deltaget i en del møder og oplevelsen er, at det bliver taget godt imod alle steder, når denne opfordrer til at holde et møde sammen med borgeren og afdelingen for at opklare misforståelser eller afklare, hvad der sker i en sag.

Overordnet set kan borgerrådgiveren konstatere, at sagsbehandlingen i Hillerød Kommune også i 2024 har ligget på et højt niveau. Mange af problemstillingerne handler generelt betragtet fortsat om problemer i kommunikationen mellem borger og kommune, fordi borgeren ikke forstår, hvad der sker i en sag eller har en oplevelse af, at sagen går for langsomt eller er gået i stå.

Dette hænger ofte sammen med manglende respons på borgerens henvendelser fra enten afdeling/sektion eller sagsbehandler/rådgiver, hvilket er i strid med kommunens nyligt indførte regel om tilbagemeldingsgaranti eller, at der er problemer med at overholde de fastsatte sagsbehandlingsfrister og manglende orientering til borgerne om dette, hvilket er et brud på lovgivningen. Der er desuden stadig behov for at sikre, at borgernes forventninger afstemmes med kommunens handlemuligheder. Dette gælder især for borgere i forløb i Jobcentret.

Noget tyder på, at kommunen ikke altid husker vejledningspligten over for borgerne, så de henvises til rette afdeling eller sektion med et behov, hvis borgerne har flere problematikker, der skal tages hånd om.

Det har vist sig, at der er behov for at få tydeliggjort, hvad funktionen som borgerrådgiver omfatter og måske især ikke omfatter, da der er en grundlæggende misforståelse af, at en borgerrådgiver skal sagsbehandle og dermed kan påvirke en sag eller en afgørelse i en bestemt retning eller ændre på denne.

Der er derfor gået meget tid med at få oprettet funktionen efter lov om kommunernes styrelse §65 e for at tydeliggøre det juridiske og formelle grundlag for funktionen, så det ikke giver anledning til tvivl om, hvilke handlemuligheder borgerrådgiveren har. Desuden betyder oprettelsen af funktionen efter §65 e, at borgerrådgiveren nu også formelt er uafhængig af forvaltningen og refererer til byrådet.

Tilføjelse til kommunens styrelsesvedtægt og funktionsbeskrivelse for borgerrådgiver er derfor vedlagt som bilag til beretningen.

At borgerrådgiverfunktionen bliver en del af kommunens egen styrelsesvedtægt med udgangspunkt i en §65 e svarende til de fleste andre kommuners borgerrådgivere, vil ikke ændre på borgerrådgiverens nuværende praksis og kommunikation med hverken borgerne eller kommunen. Det vil fortsat være dialog og samarbejde, der er udgangspunktet for borgerrådgiverens virke med fokus på borgernes retssikkerhed og god forvaltningsskik.

EKSEMPLER FRA BORGERRÅDGIVERENS HVERDAG

Borgerrådgiveren har tidligere opfordret til afholdelse af fysiske møder, og gør det gerne igen, alene af den grund, at de fysiske møder ofte er med til at nedbryde de mentale barrierer mellem borger og kommune. Dels er det en oplagt måde at få afklaret eventuelle misforståelser på. Dels oplever borgeren forhåbentlig at blive hørt. De fysiske møder har særligt en berettigelse, når en borger vælger at klage, og det er borgerrådgiverens oplevelse, at der er stor opbakning i de enkelte afdelinger til at indgå i dialog med borgeren for at afklare misforståelser og fejl samt at råde bod på disse.

Rådgivning og afklaring

En mor havde i flere år modtaget kompensation for fuld tabt arbejdsfortjeneste i forbindelse med pasning af sin syge datter. Grundet en vellykket behandling var datteren begyndt at vise tegn på bedring og krævede derfor ikke opsyn og pleje i samme omfang som tidligere, og moren oplevede derfor, at hun var motiveret for at genoptage sit arbejde i det omfang, det var muligt under hensyntagen til datterens fortsatte behov for opsyn og pleje.

Hun søgte derfor en stilling på deltid og ønskede at vide, om hun fortsat kunne opnå ydelse for tabt arbejdsfortjeneste for de resterende timer op til fuld tid. Hun sendte en mail til sin rådgiver om dette, men fik ikke noget svar. Efter at have rykket for svar, meldte rådgiveren tilbage, at: Jeg vender tilbage, når der er nyt i sagen.

Moren var ret uforstående over for svaret, da hun jo egentlig blot bad om rådgivning ud fra de gældende regler for tabt arbejdsfortjeneste. Hun kontaktede derfor borgerrådgiveren, og vi blev enige om at bede om et møde med rådgiver og den faglige koordinator for en afklaring af spørgsmålet. Moren havde tidligere haft dårlige erfaringer i forbindelse med en klagesag over en beregning af de sparede udgifter ved beregning af tabt arbejdsfortjeneste og havde en oplevelse af, at hun hele tiden skulle kæmpe for at blive hørt.

Med kort varsel blev mødet etableret, og kommunen meddelte, at de bakkede fuldt op om morens ønske om tilbagevenden til arbejdsmarkedet, og at hun ville blive kompenseret op til fuld tid gennem en regulering af den nuværende ydelse for tabt arbejdsfortjeneste. Dialogen var rigtig god, og moren sad tilbage med en oplevelse af at være blevet hørt og forstået.

Ovennævnte er et eksempel på, at der skal så lidt til, før der opstår misforståelser, og så lidt til for at komme dem til livs.

Rådgivning og oplysning

En mor og hendes voksne datter kontaktede borgerrådgiveren for at høre om muligheden for supplerende, økonomisk hjælp, da datteren ikke havde råd til at betale sine medicinudgifter på kontanthjælp. Datteren havde nogle diagnoser, boede i egen lejlighed og ønskede at klare sig selv, men var afhængig af morens økonomiske støtte i hverdagen for at kunne betale mad og faste udgifter. Hun havde fået afslag på støtte, da det ikke umiddelbart kunne dokumenteres, at hun ikke havde råd til at dække sine udgifter, fordi moren betalte mange af dem. De savnede derfor noget vejledning og hjælp til, hvor hun kunne søge om økonomisk støtte, og hvordan.

Det er ikke borgerrådgiverens opgave at vejlede i konkrete muligheder for økonomisk støtte, men vi afholdt et møde, hvor borgerrådgiveren oplyste om de forskellige muligheder for at få rådgivning i, om datteren kunne opnå økonomisk hjælp, og hvordan. Det blev til en længere samtale om de forskellige udfordringer, datteren havde og ønsket om uafhængighed af moren. De gik glade og oplyste fra mødet med en bemærkning om, at: Det ville vi gerne have vidst for længe siden, men ingen har fortalt os, hvem vi skulle spørge.

Ovennævnte er et eksempel på, at kommunen måske ind i mellem glemmer vejledningspligten. I dag sidder hver sagsbehandler eller rådgiver med sit eget speciale, og kan af gode grunde ikke have kendskab til hele lovgivningen, men der gælder en generel forpligtelse til altid at henvise en borger til rette afdeling, alt efter behovet.

Forbedret kommunikation og tillid

En borger kontaktede borgerrådgiveren, fordi han oplevede, at kommunikationen med sagsbehandleren i Jobcentret var kørt af sporet. Han savnede en grundlæggende forståelse for sin situation frem for hele tiden at blive konfronteret med regler, rammer og sanktionsmuligheder, hvis han glemte et møde. Borgeren havde nogle kognitive problemer og havde svært ved at huske, hvilket Jobcentret var bekendt med.

Da han kontaktede borgerrådgiveren, var hans udgangspunkt: Jeg ville ønske, at de ville spørge mig, hvordan jeg har det. Borgerrådgiveren opfordrede til, at borgeren fik en ny sagsbehandler, så man kunne starte på en frisk og opfordrede samtidig til at afholde et møde med den nye sagsbehandler og faglige koordinator, så man kunne følge op på borgerens sag og få afklaret, hvad der skulle ske. Jobcentret havde et stort ønske om, at møde borgeren dér, hvor han var og samtidig sikre, at han forstod, hvad der skulle ske og hvorfor.

Mødet forløb godt, og der var en god dialog og en gensidig forståelse for borgerens situation og udfordringer på den ene side og den lovgivning, Jobcentret arbejder ud fra på den anden side.

Ovenstående er et godt eksempel på, at der ikke skal så meget til at rette op på dårlig kommunikation og mistillid mellem borger og kommune.

Afklaring og opfølgning

En borger klagede til Jobcentret over, at der ikke skete noget i hendes sag efter, at hun havde henvendt sig med et ønske om fleksjob. Samtidig med klagen henvendte hun sig til borgerrådgiveren for hjælp, da hun var meget frustreret og ked af det.

Den faglige koordinator forsøgte straks at kontakte borgeren med svar på klagen uden held, og aftalen blev derfor at holde et møde for at få en afklaring på, hvorfor der ikke var sket noget siden henvendelsen. Det viste sig, at borgeren var i job og ønskede at bibeholde dette, men ikke var i stand til det pga. en nylig konstateret diagnose. Hun havde i årevis kæmpet for at passe sit arbejde og ville ikke sygemeldes, trods de helbredsmæssige udfordringer hun kæmpede med.

Jobcentret troede fejlagtigt, at hun ikke var i arbejde, og det havde medført nogle misforståelser. Ingen havde rigtigt formået at følge op på, hvor hun var rent arbejdsmæssigt. Jobcentret beklagede meget, at der var sket en fejl, og det blev klarlagt, hvad der skulle ske i det videre forløb med henblik på muligheden for eventuelt at etablere et fleksjob i hendes nuværende job, hvis borgeren ikke formåede at opretholde sin hidtidige arbejdsevne på de nuværende vilkår. Borgeren var utrolig lettet efter mødet og oplevede, at kommunen gerne ville støtte hende i at blive på arbejdsmarkedet med de tiltag, der måtte blive nødvendige.

Ovennævnte er et eksempel på, at der kan være en gyldig grund til at klage, og at der ikke skal så meget til for, at borgeren føler sig godt behandlet.

Forbedret kommunikation og samarbejde

En mor var en del af et længere forløb i Familiesektionen grundet en samværsproblematik, hvilket betød, at hendes børn havde det svært. Moren havde en oplevelse af, at den tilknyttede rådgiver ikke besvarede hendes henvendelser og ikke orienterede hende tilstrækkeligt om, hvad der skete i sagen, og det medførte stor utryghed.

Vi aftalte et møde med rådgiveren og dennes leder og indgik i en dialog om de forskellige forhold i kommunikationen, der gav anledning til utryghed. Moren påpegede desuden, at det er kommunen (rådgiveren), der har ekspertisen og dermed forudsætningerne for at oplyse og rådgive om mulighederne, men moren oplevede, at hun selv skulle opsøge viden og selv skulle yde en stor indsats for at holde sig orienteret om sagen og mulighederne for at hjælpe hendes børn. Det skabte stor frustration, fordi hun manglede overskud til at gøre det i en sårbar situation.

Rådgiveren lovede efterfølgende at tage kontakt til moren efter et fast interval og orientere hende, ligesom det blev aftalt, at mødeindkaldelser og konkrete tiltag i sagen skulle gives skriftligt. Moren vendte efterfølgende tilbage til borgerrådgiveren og oplyste, at hun var fortrøstningsfuld for det fortsatte samarbejde med rådgiveren.

Ovenstående er et godt eksempel på, at der ikke skal så meget til, før en borger føler sig imødekommet og 'taget i hånden' af rådgiver.

HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN

Inddeling af henvendelser

Henvendelserne er inddelt i henholdsvis ekspeditioner, rådgivning og klager. Borgerrådgiveren fører statistik over antallet af henvendelser ud fra, hvilken type af henvendelser, der er tale om. Der oprettes en ny sag på hver henvendelse med undtagelse af de fleste ekspeditionssager, da de oftest vedrører oversendelser til andre afdelinger.

Rådgivning er sager, der primært omhandler råd og vejledning til borgeren i, hvor de skal henvende sig med et behov eller et ønske. Borgerrådgiveren går ikke ind i sagernes konkrete indhold eller om, der er lovhjemmel til at imødekomme en ansøgning, men henviser i stedet til det rette fagområde. Borgerrådgiveren kan her tilbyde borgeren at undersøge en problemstilling nærmere, eventuelt ved afholdelse af et møde eller ved at tage kontakt til en afdeling for at kunne rådgive og guide borgeren videre i kommunen på den mest hensigtsmæssige måde.

Klager er henvendelser fra borgere, der enten selv ønsker at klage og blot orienterer borgerrådgiveren herom, eller det er klager, hvor borgerne ønsker borgerrådgiverens vurdering af, om der er grundlag for at klage og eventuelt, om det vil kunne betale sig. Hvis der er tale om afgørelser, som borgerne er utilfredse med, vil borgerrådgiveren opfordre borgeren til at bruge sin klagemulighed.

Hvis det er en klage, der omhandler selve sagsbehandlingen og problemer med kommunikationen mellem borger og sagsbehandler, manglende respons eller der er opstået en konflikt, vil borgerrådgiveren typisk opfordre til et møde mellem borger og afdeling for at afklare eventuelle misforståelser og finde en løsning gennem dialog mellem parterne. Borgerrådgiveren tilbyder gerne at deltage i møderne, men denne påtager sig kun en observatørrolle og kan desuden følge op på, om borgeren har fået indfriet sine ønsker til mødet og den fremadrettede proces, ligesom borgerrådgiveren kan hjælpe med at sikre, at borgeren har forstået indholdet af mødet.

Fordeling af henvendelser

Sammenlignet med 2023 er der kommet flere henvendelser til borgerrådgiveren på mail, hvormed der skønnes at være en ligelig fordeling mellem skriftlige og telefoniske henvendelser. Rigtig mange henvendelser omhandler vejledning til borgeren om, hvor denne skal rette henvendelse med et problem. En del henvendelser omhandler fortsat problemer, der ligger uden for borgerrådgiverens og kommunens regi, om end antallet er væsentligt færre end tidligere.

Der har i 2024 været i alt 139 henvendelser til borgerrådgiveren. Som nævnt har mange af disse haft karakter af enten ekspeditioner eller rådgivning, hvorimod der tidligere var mange klager.

Til sammenligning var der i den seneste beretning for 2023 110 henvendelser, men dog kun i en 10-måneders periode. Antallet af henvendelser ligger dermed på samme niveau som i 2023.

Henvendelserne fordeler sig således:

58 henvendelser inden for Job, Social, Sundhed og Kultur.

Herunder 10 i Social og Jobudvikling, en i Kommunikationscentret, 26 i Jobcentret og 21 i Ældre og Sundhed.

Heraf er 11 ekspeditioner, 18 vedrører rådgivning og 29 klager.

41 henvendelser inden for Børn, Skoler og Familier.

Herunder 25 i Familier og Sundhed, 1 i Dagtilbud, 6 i Skoler og Unge samt 9 i HUV.

Heraf er en under ekspeditioner, 16 vedrører rådgivning og 24 klager.

19 henvendelser inden for Udvikling, Klima og Teknik.

Heraf 18 i By og Miljø og 1 i Ejendomme.

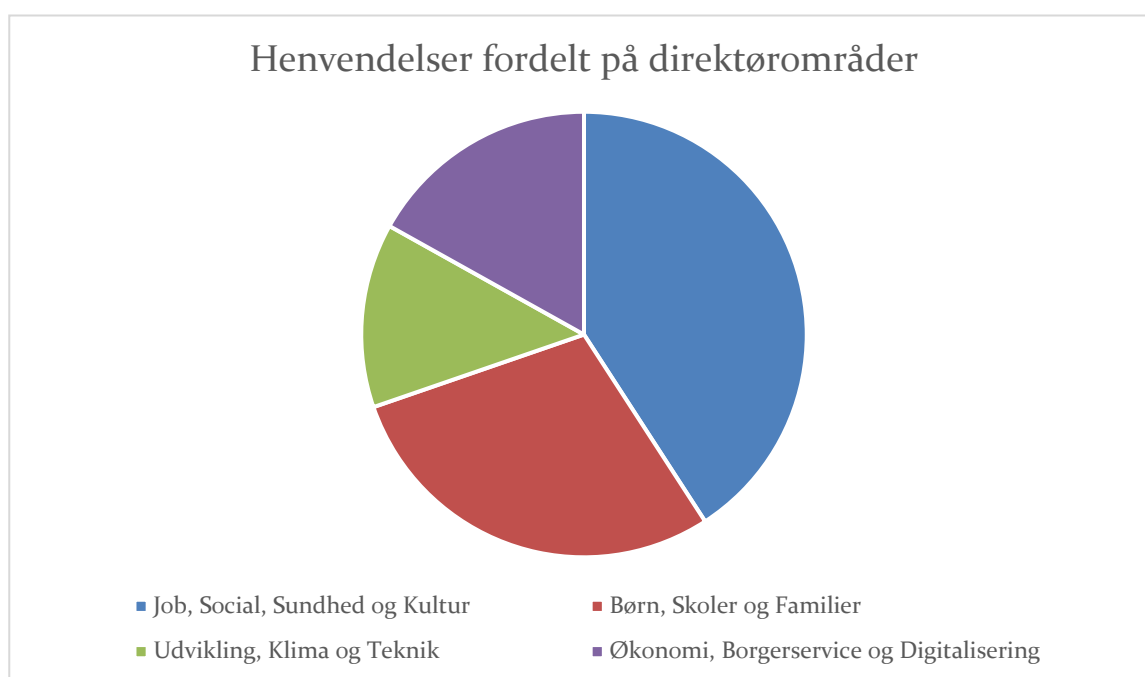
Heraf er 13 ekspeditioner, tre vedrører rådgivning og tre klager.

24 henvendelser inden for Økonomi, Borgerservice og Digitalisering.

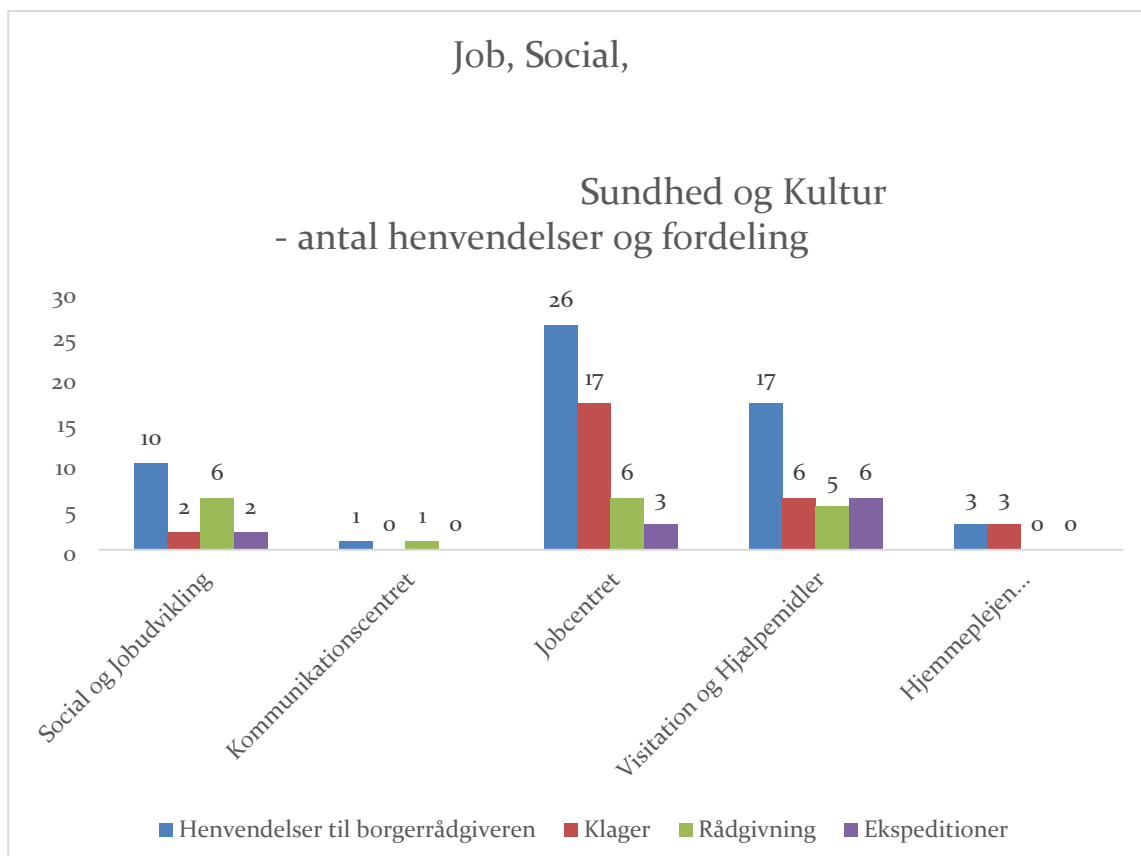
Herunder 14 i Borgerservice og 10 i Ydelsesafdelingen.

Heraf er otte ekspeditioner, seks vedrører rådgivning og ti klager.

Desuden har der været 63 henvendelser, som alene har været oversendelser til andre afdelinger/sektioner uden for borgerrådgiverens funktion eller som vedrører forhold uden for kommunens regi.



Som det ses af figuren ovenfor, sker de fleste henvendelser, nemlig 41% inden for direktørområdet Job, Social, Sundhed og Kultur. Dernæst tegner Børn, Skoler og Familier sig for 29% af henvendelserne til borgerrådgiveren. Borgerservice og ydelsesområdet lå tidligere under direktørområdet Job, Social og Sundhed, men hører nu under Økonomi, Borgerservice og Digitalisering, hvorfor 17% af henvendelserne til borgerådgiveren ligger her. 13% af henvendelserne vedrører direktørområdet Udvikling, Klima og Teknik.



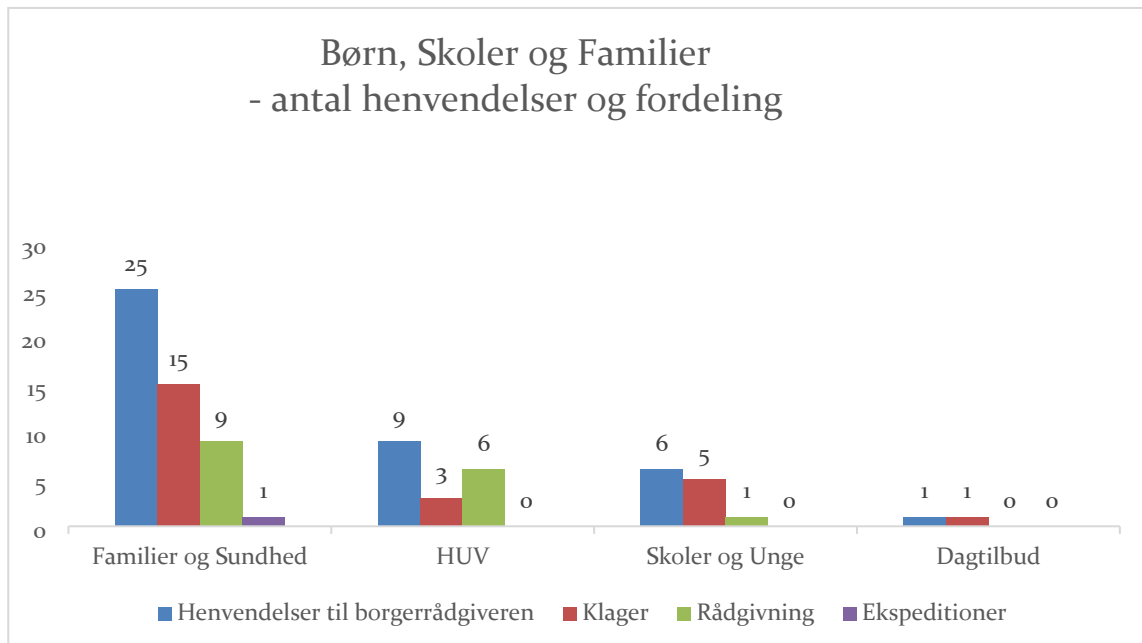
De fleste henvendelser til borgerrådgiveren sker som nævnt inden for Job, Social, Sundhed og Kultur, hvoraf Jobcentret tegner sig for de fleste. Dette gælder også klager, der udgør 2/3. Der har desuden været en del henvendelser vedrørende Visitation og Hjælpe midler, heraf har 2/3 været ekspeditioner eller rådgivning og kun 1/3 klager. Der har også været flere henvendelser vedrørende Social og Jobudvikling, men de har primært omhandlet rådgivning. Der har ikke været henvendelser inden for området Kultur, Idræt og Fritid.

I modsætning til tidligere har der været færre henvendelser på området Børn, Skoler og Familier vedrørende afdelingen, Familier og Sundhed og også færre klager. Dette vurderer borgerrådgiveren som værende meget positivt. Om det så er et udtryk for, at der reelt sker færre klager til afdelingen, eller om borgerne fortsat klager, men uden at involvere borgerrådgiveren, vides ikke.

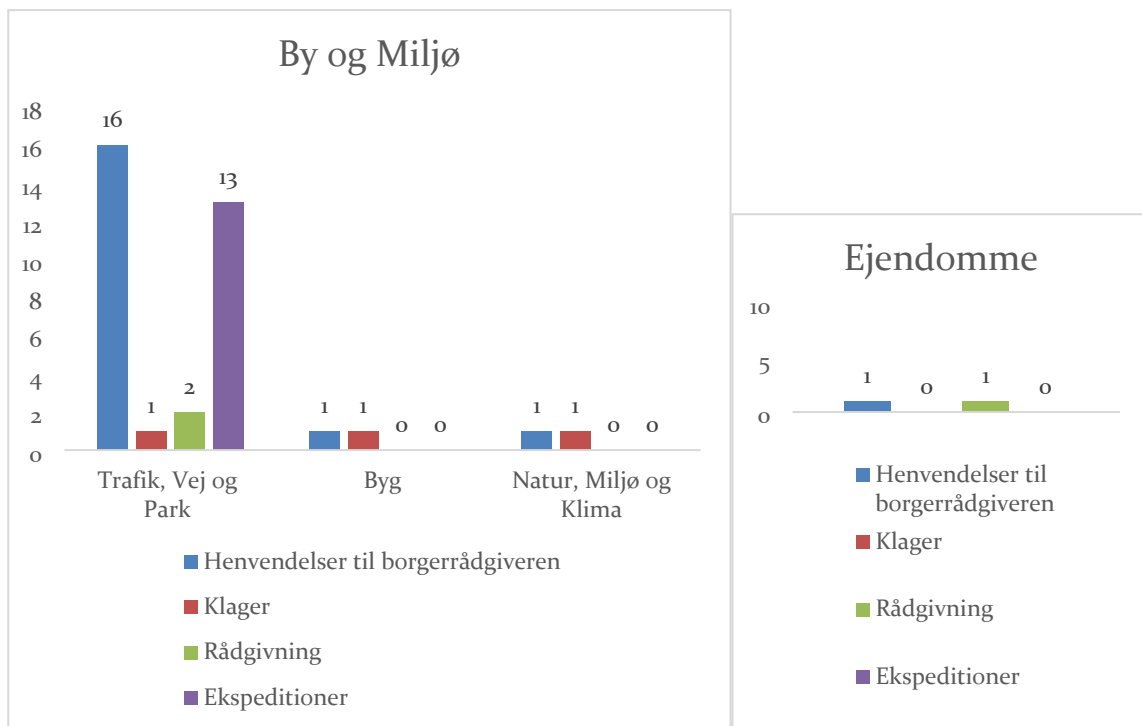
Hillerød Uddannelses- og Vejledningscenter er flyttet fra Jobcentret til skoleområdet for at sikre et mere kontinuerligt forløb i overgangen fra barn til voksen, hvorfor denne sektion tegner sig for en del af de samlede henvendelser på 29% til dette område.

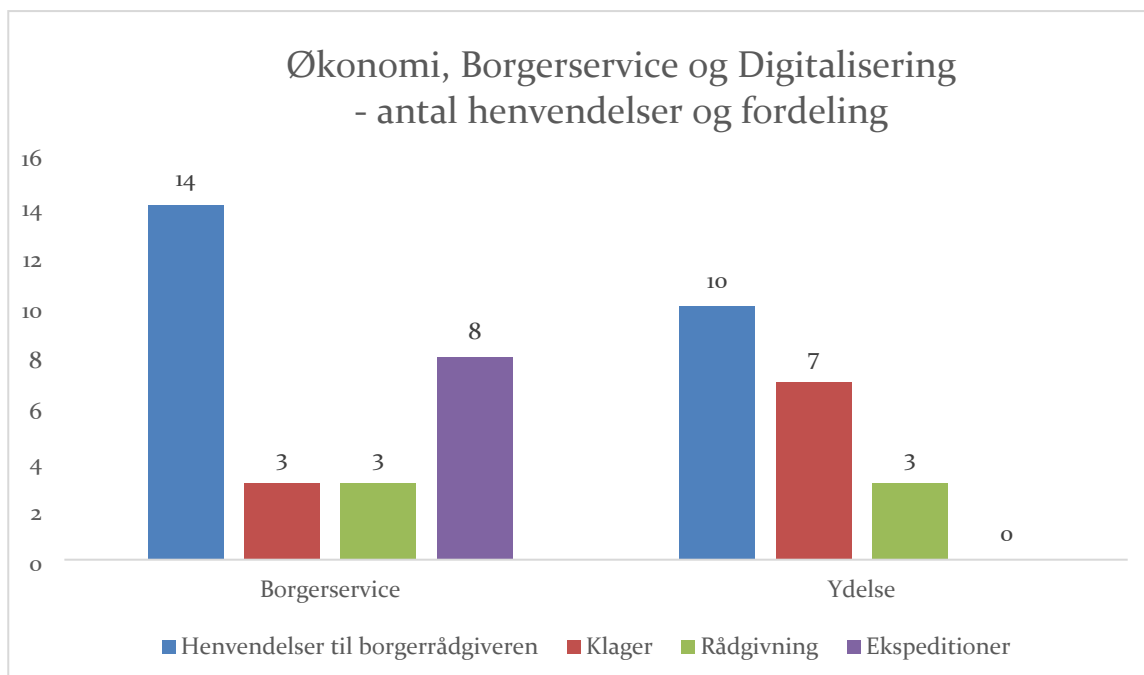
Der har også været flere henvendelser til borgerrådgiveren inden for direktørområdet Udvikling, Klima og Teknik, de fleste i By og Miljø. De har primært været

ekspeditionssager med oversendelser til det rette fagområde, fordi borgerne har ønsket svar på konkrete, fagspecifikke spørgsmål. Der har desuden været et par henvendelser i Ejendomme.



Udvikling, Klima og Teknik - antal henvendelser og fordeling





Som nævnt er Borgerservice og Ydelse flyttet til et nyt direktørområde, nemlig Økonomi, Borgerservice og Digitalisering. Som tidligere er der en del henvendelser til Borgerservice, der dog primært omhandler rådgivning eller ekspeditioner, hvorimod ydelsesområdet tegner sig for nogle klager. Dette skyldes enten, at borgerne er utilfredse med en afgørelse eller er utilfreds med manglende respons på en henvendelse. Sidstnævnte er det største problem set ud fra de henvendelser, borgerrådgiveren har fået.

KLAGERNES KARAKTER

Som før nævnt er 2/3 af henvendelserne til borgerrådgiveren om sager i Jobcentret karakteriseret som klager. Som oftest omhandler disse stor utilfredshed med forløbet og det som borgerne oplever som 'langsommelig sagsbehandling' i form af manglende progression i deres sag. Der er flere eksempler på borgere, der har været i forløb i meget lang tid grundet længerevarende sygemelding, der erstattes af et jobafklarings- eller ressourceforløb med fx flere praktikperioder uden en endelig afklaring i deres sag. De oplever, at tiden går, mens de er i et jobafklarings- eller ressourceforløb uden at kunne se en ende på det og uden, at de forstår, hvorfor deres sag ikke afsluttes. Flere borgere peger på, at de ikke oplever at blive mødt som individ, men som én af mange. De savner mere og bedre kommunikation og oplysning om deres sag.

Der er ingen tvivl om, at lovgivningen på beskæftigelsesområdet er utrolig omfattende og kompleks med løbende justeringer, hvorfor det kræver mange ressourcer for sagsbehandlerne at holde sig opdateret. Det bliver let et kapløb med tiden om, hvilke kriterier lovgivningen udstikker, før noget skærpes eller ændres. Dette sammenholdt med skift af sagsbehandlere, gør det svært og utrygt for borgerne at være syge og opretholde tilliden til, at forløbet sker til deres bedste.

Nogle borgere er utilfredse med deres forløb i Jobcentret og har en oplevelse af, at der ikke sker noget i deres sag, eller at det går for langsomt. De henviser til

hurtighedsprincippet i Retssikkerhedslovens §3 og 3a, der betyder, at en kommune skal behandle et spørgsmål om hjælp og typen af denne så hurtigt som muligt. Hurtighedsprincippet er dog gældende i sammenhæng med de tidsfrister for sagsbehandlingen, der fremgår af kommunens hjemmeside ¹.

At en borger oplever, at der ikke sker noget i sagen, er heller ikke nødvendigvis ensbetydende med, at der ikke sker noget. Det kan være en borger, der venter på en praktikplads i forbindelse med arbejdsprøvning, men hvor borgeren har særlige skånehensyn, der betyder, at det er svært at finde den rette praktikplads. I et konkret tilfælde havde virksomhedskonsulenten haft kontakt til rigtig mange arbejdspladser gennem de seneste 6 måneder uden held. Fra en borgers synspunkt er det selvfølgelig meget frustrerende og giver en oplevelse af at være sat i venteposition uden progression, men 'bag kulissen' var der gjort en stor indsats i sagen.

Det er borgerrådgiverens opfattelse, at der er flere borgere, der har svært ved at forstå de kriterier, der ligger til grund for at opretholde retten til sygedagpenge eller til f.eks. at få tilkendt et fleksjob eller en førtidspension. En del borgere fremhæver, at egen læge eller speciallæge peger på fleksjob eller førtidspension og har derfor vanskeligt ved at forstå, at det ikke er en beslutning, der ligger hos denne, men at det alene er en afgørelse, der træffes af Pensionsnævnet efter indstilling fra Rehabiliteringsteamet som følge af Jobcentrets samlede vurdering af borgerens arbejdsevne, hvori de lægelige oplysninger indgår.

Borgerrådgiveren har været involveret i flere møder med borgere, hvor ovenstående problematik gør sig gældende, og hvor der synes at være behov for at gennemgå reglerne på området på en, for borgerne, let og overskuelig måde sammenholdt med en præcisering af forløbet og de nødvendige tiltag. Dette kombineret med borgerens forståelse og forventninger til samarbejdet.

Nogle borgere har således foreslået, at der udarbejdes en folder, som forklarer de grundlæggende krav set i et lovgivningsmæssigt perspektiv samt en overordnet beskrivelse af et forløb med de udfordringer, man som borger kan blive mødt af, så man er forberedt på, hvad man kan forvente, herunder en tidshorisont. Det kunne måske også være en idé at udarbejde små videoer (animations- eller tegnefilm), der redegør for, hvordan et forløb kan se ud, her i de grundlæggende lovgivningskrav.

En del borgere giver også udtryk for, at de føler sig glemt, fordi der ikke sker en løbende opfølgning fra sagsbehandler eller job-/virksomhedskonsulent. Det kan der være flere årsager til, men der er desværre eksempler på, at manglende opfølgning har skyldtes skift af sagsbehandler.

Jobcentret er bekendt med problemet og er i gang med at præcisere procedurer for modtagelse af henvendelser og opfølgningssamtaler, især hvis der sker et skift af sagsbehandler. De er løbende i overvejelser om, hvordan man bedst muligt informerer borgerne om lovgivningen på området og om rammerne for et forløb.

¹ <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2019/826> - Kapitel 2

VEJLEDNINGSPLIGT

Som nævnt har mange henvendelser til borgerrådgiveren omhandlet rådgivning og vejledning. Primært inden for det sociale område.

I henhold til Forvaltningslovens §7 har kommunen vejledningspligt i nødvendigt omfang inden for eget myndighedsområde. Derudover er der i Retssikkerhedslovens §5 fastsat en særlig regel om udvidet vejledningspligt på det sociale område, hvormed kommuner skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning.

Når borgerrådgiveren har fået forholdsmæssigt mange henvendelser om rådgivning og vejledning, tyder noget på, at kommunen ikke altid husker at opfylde vejledningspligten. I dag er lovgivningen på det sociale område så omfattende og kompleks, at det er nødvendigt at opretholde afdelinger og sektioner med hver sit fagområde og specialer. Det medfører i sagens natur, at en sagsbehandler ikke kan vide alt, men denne er altid forpligtet til at henvise borgerne til den rette afdeling eller sektion, så borgeren ikke efterlades med ubesvarede spørgsmål eller risikerer at gå glip af nogle rettigheder og muligheder for hjælp. Dette forudsætter, at der sker en helhedsvurdering af borgerens situation i bred forstand med inddragelse af borgerens egne forudsætninger.

Der skal derfor lyde en stor opfordring fra borgerrådgiveren til at huske vejledningspligten i mødet med borgerne.

TILBAGEMELDINGSGARANTI

Pr. 1.4.24 indførte kommunen en tilbagemeldingsgaranti til borgerne. Det betyder, at en borger altid skal have en kvittering på, at henvendelsen er modtaget inden for 5 hverdage. I kvitteringen skal det fremgå, hvornår kommunen forventer at besvare selve henvendelsen, hvis denne ikke besvares samtidig. Dette gælder al post uanset, om det er et fysisk brev, en e-mail eller digital post ².

Det er især, når borgere henvender sig via digital post med MitID, at der er behov for at sikre, at borgerne får en kvittering på deres henvendelser. Udfordringen er, at man ikke kan opsætte autosvar på henvendelser, der modtages som digital post, hvorfor alle besvarelser skal håndteres manuelt. Dette er i modsætning til, hvis en henvendelse sker direkte på e-mail, hvor det er muligt at indsætte et autosvar på modtagelse af denne.

Flere afdelinger og sektioner gør brug af autosvar i deres afdelingspostkasse på mail, men da borgerne generelt henvises til at benytte digital post med MitID på kommunens hjemmeside, er der behov for at indføre en fast procedure for håndtering af kvitteringssvar til borgerne på deres henvendelser.

Flere borgere har efterlyst kvitteringssvar på henvendelser, når de retter henvendelse via digital post på kommunens hjemmeside. Borgerrådgiveren vil derfor opfordre til, at der

² <https://www.hillerod.dk/nyheder-og-fakta/fakta-om-hillerod-kommune/svartider-og-sagsbehandlingsfrister/>

udarbejdes klare procedurer for besvarelser af disse samt, at der i hvert kvitteringssvar også oplyses en tidsfrist for sagsbehandlingen mere konkret, fremfor blot at henvise til sagsbehandlingsfristerne, der fremgår af kommunens hjemmeside. Ikke alle borgere har evner eller mulighed for selv at undersøge fristerne og ved måske heller ikke, hvilken del af lovgivningen eller hvilken paragraf, deres henvendelse hører under.

OVERHOLDELSE AF SAGSBEHANDLINGSFRISTER

I henhold til retssikkerhedsloven § 3, stk. 1, skal kommunen behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken. Kommunen skal derudover efter retssikkerhedsloven § 3, stk. 2 fastsætte og offentliggøre sagsbehandlingsfrister for behandling af sager i kommunen, med det formål at borgerne skal have kendskab til, hvilket serviceniveau de kan forvente. Dette gælder kun ansøgningssager.

Kommunen skal:

- på de enkelte sagsområder fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning til afgørelsen, skal være truffet,
- offentliggøre fristerne, og
- hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, give ansøgeren skriftlig besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Borgerrådgiveren har fået flere henvendelser fra borgere, der oplever, at sagsbehandlingsfristerne, der fremgår af kommunens hjemmeside, ikke overholdes, og at de ikke orienteres om dette, trods ovennævnte krav.

ANBEFALINGER

Som nævnt er nedenstående anbefalinger er blevet til på baggrund af de konkrete problemstillinger, borgerrådgiveren er blevet præsenteret for i mødet med borgerne, og de oplevelser borgerne ind imellem har i deres møde med kommunen.

Respons på henvendelser.

Sammenfattende er der således fortsat behov for at huske at give respons på henvendelser fra borgerne. Både på mundtlige og skriftlige henvendelser direkte til sagsbehandler/rådgiver, men særligt at huske at besvare henvendelser, der rettes via digital post. Borgerrådgiveren opfordrer hver afdeling til at indføre en fast procedure for håndtering af kvitteringssvar til borgerne, hvis der ikke allerede findes en sådan.

Overholdelse af frister:

Der er også behov for orientering til borgerne, når eller hvis sagsbehandlingsfrister ikke kan overholdes med angivelse af en ny tidsfrist. Manglende overholdelse af sagsbehandlingsfrister er et brud på retssikkerhedsloven, hvorfor det er nødvendigt at præcisere, at de skal overholdes, eller at der som minimum sker en skriftligt orientering til

borgerne om, at fristen er udskudt med angivelse af en ny frist, så borgerne har noget konkret at forholde sig til.

Overholdelse af vejledningspligten

For at sikre, at borgerne altid får den hjælp, de har brug for og krav på, er det vigtigt, at kommunen til enhver tid husker sin vejledningspligt, hvilket betyder, at en rådgiver eller sagsbehandler har pligt til at henvise en borger til rette instans med et behov uden for eget fagområde.

Afstemning af forventninger med kommunens handlemuligheder:

Desuden er der, særligt for borgere i forløb i Jobcentret, behov for at tydeliggøre borgernes forventninger sammenholdt med de regler og rammer, lovgivningen fastsætter og som afgør, hvilke handlemuligheder, Jobcentret har.

BILAG

Tilføjelse til kommunens styrelsesvedtægt

§ 19

Der er en borgerrådgiverfunktion, der hører under byrådets administration.

Stk. 2

Borgerrådgiveren yder vejledning og rådgivning til borgerne inden for de, af byrådet, fastsatte retningslinjer i Funktionsbeskrivelse for borgerrådgiver.

Stk. 3

Borgerrådgiveren kan alene undersøge kommunens administration i forhold til konkrete henvendelser fra borgerne og kan kun i samråd med enten borgmester eller byråd gennemføre undersøgelsessager i forhold til generelle problemstillinger.

Stk. 4

Byrådet ansætter og afskediger borgerrådgiveren og fastsætter retningslinjer for dennes virke.

Funktionsbeskrivelse for Hillerød Kommunes borgerrådgiver

Baggrund og generelle bestemmelser

Hillerød Kommunes byråd har besluttet at oprette en borgerrådgiverfunktion efter lov om kommunernes styrelse § 65e. Borgerrådgiveren kan vederlagsfrit benyttes af borgere i Hillerød Kommune.

Borgerrådgiveren er i sit virke uafhængig af den kommunale administration og ansættes og afskediges af byrådet i Hillerød Kommune efter indstilling fra økonomiudvalget.

Borgerrådgiveren er fysisk og ansættelsesmæssigt tilknyttet Byrådssekretariatet.

Formålet med borgerrådgiveren er overordnet at styrke dialog og forståelse mellem Hillerød Kommune og dens borgere. Borgerrådgiveren påser i den forbindelse, at Hillerød Kommunes sagsbehandling sker i overensstemmelse med gældende forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik. Borgerrådgiveren skal endvidere understøtte, at fejl og mangler i sagsbehandlingen omsættes til læring i forvaltningen.

Borgerrådgiveren er uvildig og kan ikke fungere som bisidder eller partsrepræsentant, herunder bistå borgere med sagers førelse ved højere instanser.

Borgerrådgiverens kompetence og opgaver

Borgerrådgiverens virksomhed omfatter de samme dele af kommunen, som er omfattet af byrådets virksomhed.

Udgangspunktet for borgerrådgiverens arbejde er en dialogbaseret tilgang og sigter mod at samarbejde med såvel borgere som forvaltning.

Borgerrådgiveren kan efter en henvendelse:

- a) vejlede om forståelsen af afgørelser og øvrig information fra kommunen
- b) rådgive om borgernes rettigheder, herunder eventuelle klagemuligheder
- c) undersøge, om kommunens sagsbehandling er i overensstemmelse med forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik
- d) videresende/henviser til rette område eller instans
- e) rådgive borgere i formuleringer af klager
- f) deltage i møder som bindeled mellem borger og forvaltning for at bistå med at genoprette eller forbedre dialogen

Borgerrådgiveren kan ikke:

- a) træffe afgørelser eller ændre indholdet af en afgørelse, dvs. påvirke sagernes konkrete indhold
- b) behandle sager om det politisk vedtagne serviceniveau i kommunen
- c) behandle sager om kommunens personale- og ansættelsesforhold
- d) behandle sager, der allerede er påklaget til højere instans, indbragt for domstolene eller Folketingets Ombudsmand
- e) rådgive om fagspecifikke forhold, men henviser i stedet til den rette afdeling/instans
- f) behandle sager vedrørende forhold, der er behandlet og afgjort for mere end 1 år siden, med mindre særlige forhold gør sig gældende

Borgerrådgiveren har mulighed for at tilgå akter i en sag, hvis en konkret henvendelse giver anledning til nærmere undersøgelse.

Borgerrådgiveren kan kun i samråd med enten borgmester eller byråd gennemføre undersøgelsessager, fx hvis flere henvendelser udgør et mønster. Dette skal ske under hensyntagen til de ressourcer, der er tillagt funktionen og vedtaget af byrådet.

Borgerrådgiveren afgør selv, om en klage eller henvendelse giver anledning til en nærmere undersøgelse, og hvilke dele af klagen eller henvendelsen undersøgelsen skal omfatte.

Borgerrådgiverens afgørelse herom kan ikke påklages.

Borgerrådgiveren tilstræber at behandle alle henvendelser med en ensartet grad af professionalisme. Herunder at sikre, at alle borgere får svar på deres henvendelser inden for en uge.

Borgerrådgiveren kan afvise at behandle en henvendelse, hvis den skønnes særlig kompliceret eller tidskrævende og derfor kan få negativ indflydelse på sagsbehandlingstiden generelt hos borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for borgerne i Hillerød Kommune. Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse yde konsultativbistand til forvaltningen og medarbejdere i kommunen, herunder ved

- 1) at sikre tilbagemelding til kommunen om sine overordnede konstateringer i form af en årlig beretning
- 2) at tilbyde at indgå i dialog med de berørte ledere i kommunen om disse
- 3) på anden måde bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedresagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

Borgerrådgiverens forhold til borgere, virksomheder m.v.

Henvendelser fra borgere til borgerrådgiveren behandles fortroligt, og borgerrådgiveren er omfattet af tavshedspligt. Udveksling og videregivelse af personoplysninger samt adgang til it-fagsystemer kræver derfor samtykke fra borgeren.

Borgerne kan kontakte borgerrådgiveren enten skriftligt, telefonisk, eller pr. e-mail. Kontaktoplysninger m.v. vil fremgå af kommunens hjemmeside. Møder kan afholdes efter aftale.

Borgerrådgiverens forhold til administrationen

Udgangspunktet for borgerrådgiverens arbejde er dialog mellem borger og administration. Eventuelle uoverensstemmelser mellem borgere og administration bør således i første omgang søges løst direkte i administrationen.

Kommunens administration, institutioner m.v. er forpligtet til at give borgerrådgiveren de oplysninger, der er nødvendige for at udføre borgerrådgiverens opgaver. Hvis en borger eller virksomhed har givet samtykke hertil, vil borgerrådgiveren selv kunne få læseadgang til oplysninger om vedkommende borger eller virksomhed i det eller de relevante it-systemer.

Administrationen skal besvare borgerrådgiverens anmodninger inden for maksimalt 10 arbejdsdage. Er det ikke muligt at svare inden denne frist, skal området orientere borgerrådgiveren om baggrunden for dette og oplyse, hvornår området forventer at kunne svare.

Borgerrådgiveren kan efter endt undersøgelse udtale sig om, hvorvidt Hillerød Kommune efter borgerrådgiverens opfattelse har handlet i strid med gældende regler eller på anden måde gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser, herunder har tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

Administrationen er ikke bundet af eventuelle anbefalinger eller henstillinger fra borgerrådgiveren. Et område, der ikke vil følge en anbefaling eller henstilling fra borgerrådgiveren, skal orientere borgerrådgiveren om det. Borgerrådgiveren skal i sådanne tilfælde orientere direktionen og borgmesteren herom.

Borgerrådgiverens forhold til byrådet

Borgerrådgiveren udarbejder en årlig beretning til byrådet.

I beretningen redegør borgerrådgiveren for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold indenfor borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening m.v. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse komme med forslag og anbefalinger til byrådet og forvaltningen. Beretningen offentliggøres.