

# Borgerrådgiverens Beretning 2021

## Hillerød Kommune



## Indhold

<b>Indledning</b> .....	3
Borgerrådgiverens funktion.....	4
Borgerrådgiverens arbejdsmetode.....	4
Aktiviteter .....	5
<b>Henvendelser</b> .....	5
<b>Retssikkerheden i Hillerød Kommune – i top?</b> .....	9
Statistik fra Ankestyrelsen .....	11
National pulje til oprettelse eller opnormering af borgerrådgiverfunktion.....	12
<b>Sager pr afdeling</b> .....	12
Borger – og Socialservice.....	13
Ældre- og Sundhed .....	13
Jobcenteret.....	14
Familie og Sundhed .....	14
<b>Anbefalinger</b> .....	15
Anbefaling om at indføre en tilbagemeldingsgaranti på skriftlige henvendelser .....	15
Anbefaling om at sætte særligt fokus på helhedsprincippet i sociale sager .....	16
<b>Sammenfatning</b> .....	17

## Indledning

Denne beretning fra Hillerød Kommunes borgerrådgiver har til formål at orientere om aktiviteterne i perioden fra den 1. april 2020 til den 1. april 2021. Dette er den nuværende borgerrådgivers anden og sidste beretning.

Året har også været præget af Covid-19 situationen hos borgerrådgiveren. Månederne fra marts til og med maj 2020 var stille, og gav et indtryk af, at borgere og forvaltning "holdt vejret". Henvendelserne har været meget ujævnt fordelt over året i tråd med naturen af forvaltningens myndighedsudøvelse og nedlukningerne i samfundet generelt.

Det er borgerrådgiverens opfattelse, at der ikke er et tilstrækkeligt bredt kendskab til borgerrådgiverfunktionen i Hillerød Kommune, hverken hos borgerne eller hos en stor del af de kommunalt ansatte. Det betragter borgerrådgiveren som et problem, fordi det betyder, at der er borgere der ikke har adgang til den hjælp og støtte, som byrådet har besluttet at de skal have. Det kan frygtes, at det er blandt de borgergrupper der har mest behov for den retssikkerhedsunderstøttende funktion, at kendskabet er mindst, hvilket yderligere gør det til et lighedsproblem. Det er særligt socialt udsatte grupper, som kan være i kontakt med flere afdelinger og have adskillige sager på samme tid, som kan have øget behov for støtte i dialogen med forvaltningen og hjælp til at benytte deres klageret.

Ligeledes er det en kontinuerlig opgave, at sikre medarbejdernes kendskab til funktionen, både så de kan henvise borgerne til denne ekstra hjælp, og så de har en forståelse for, hvad der forventes af dem og hvad de kan forvente i samarbejdet med borgerrådgiveren. Det er afgørende, at kommunens medarbejdere deltager engageret i samarbejdet, for at funktionens formål kan opnås.

Det er en af borgerrådgiverens opgaver at medvirke til at løfte oplysningsarbejdet omkring funktionen. Det er også en opgave, som det er ganske svært at finde ressourcer til. Det betyder at der en stor gruppe borgere i Hillerød Kommune som ikke har viden om, og dermed adgang til denne vigtige hjælp. Det betyder også, at borgerrådgiveren ind i mellem skal bruge ressourcer på at forklare sin rolle over for medarbejdere, som kan blive usikre i sager, hvor borgerrådgiveren er involveret.

Beretningen afspejler de erfaringer, som borgerrådgiveren har gjort sig i forbindelse med de konkrete sager. Det er opfattelsen, at langt de fleste borgere er tilfredse med den sagsbehandling og service, som Hillerød Kommune leverer. Henvendelserne kan ikke sige noget generelt om sagsbehandlingen, men give fingerpeg om, hvor vi kan blive klogere. Det er vigtigt, at vi tør kigge på de fejl, som uundgåeligt sker i så stor en organisation, så vi kan lære af dem.

Borgerrådgiverens beretning er først og fremmest en rapport til byrådet og til kommunens direktion. Dog er det forhåbningen, at beretningen ligeledes vil blive læst af medarbejdere og interesserede borgere.

God læselyst!

Michala Thousig, borgerrådgiver

Hillerød, juni 2021

## Borgerrådgiverens funktion

Det overordnede formål med Hillerød Kommunes borgerrådgiverfunktion er, at borgerrådgiveren skal bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed og arbejde for en god dialog mellem borgerne og kommunen. Borgerrådgiverfunktionen er ikke oprettet efter kommunestyrelseslovens § 65e, hvilket medfører en organisatorisk forankring under byrådet. Borgerrådgiveren er uafhængig af forvaltningen i sit virke og organisatorisk placeret under kommunaldirektøren.

Rammerne er defineret sådan, at Hillerød Kommunes Borgerrådgiver kan:

- behandle klager over kommunens sagsbehandling og personalets optræden
- hjælpe med at genskabe dialogen mellem borger og afdeling
- vejlede om, hvordan man klager over en afgørelse, og hvordan en klagesag behandles
- hjælpe med at forstå en afgørelse eller et brev fra kommunen
- vejlede om rettigheder og muligheder i forbindelse med kommunens sagsbehandling
- hjælpe med at finde vej i det kommunale system
- videreformidle forslag til, hvordan kommunens borgerbetjening kan forbedres

Borgerrådgiveren har desuden mulighed for at deltage i møder sammen med borger og sagsbehandler. Borgerrådgiveren kan deltage i møder for at hjælpe dialogen på vej, hjælpe borgeren med at få besvaret sine spørgsmål og sikre, at der er lavet klare aftaler på mødet. Det kan også være af den simple årsag, at borgeren har behov for trygheden i at have en neutral person med, som kan hjælpe med at huske hvad der blev sagt og "oversætte" hvad myndigheden har meldt ud på mødet.

Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over det politisk vedtagne serviceniveau eller det faglige indhold i kommunens afgørelser.

De fleste borgere kontakter borgerrådgiveren telefonisk eller pr mail. Alle er velkomne til at bede om et personligt møde og hvis der er behov for det, kan mødet finde sted hos borgeren.

Borgerrådgiveren er ansat 15 timer om ugen og træffes pt. onsdag og torsdag.

Enhver borger og virksomhed i Hillerød Kommune kan rette henvendelse til borgerrådgiveren og der er mulighed for at være anonym, hvis man ønsker det.

Borgerrådgiveren fungerer uafhængigt af kommunens afdelinger.

Borgerrådgiveren har desuden til opgave at varetage Hillerød Kommunes whistleblower-funktion.

## Borgerrådgiverens arbejdsmetode

Hvis afdelingen ikke har haft mulighed for at forholde sig til borgerens klage forinden henvendelse til borgerrådgiveren, vil sagen oftest blive oversendt til en leder i den pågældende afdeling. Oversendelsen kan være mundtlig eller skriftlig, afhængigt af sagens karakter. På den måde styrkes dialogen mellem borgeren og afdelingen.

Borgerrådgiveren samarbejder primært med ledere og chefer i den indledende fase, når der er tale om klagesager. Afdelingerne har forskellige ønsker til samarbejdet med borgerrådgiveren, og det er primært disse ønsker, der sætter rammen for samarbejdet.

Det er borgerrådgiverens klare ambition at arbejde dialogbaseret. Det betyder, at mundtlig dialog oftest er hensigtsmæssig. Det er borgerrådgiverens erfaring, at når afdelingerne stiller sig til rådighed for mundtlig dialog tidligt i processen, kan langt de fleste henvendelser klares relativt gnidningsfrit og hurtigt. Det er oftest den bedste måde, at trevle misforståelser og uklar kommunikation op.

Når borgere henvender sig omkring klager vedrørende sagsbehandling eller lignende, arrangeres ofte et møde mellem borgerrådgiveren og borgeren, hvor borgeren kan fremlægge sin sag, og Borgerrådgiveren i samarbejdet med borgeren planlægger, hvordan en løsning af problemstillingen kan se ud. I flere tilfælde vil borgerrådgiveren enten deltage ved næste møde med forvaltningen eller arrangere et møde med den pågældende afdeling – alt afhængig af sagens karakter.

Erfaringen er, at den konfliktløsende og dialogbaserede tilgang til funktionen giver borgerne en god forståelse af sagsbehandlingen af deres sag.

Når borgerrådgiveren igennem drøftelser af konkrete sager med borgerne eller forvaltningen bliver opmærksom på u hensigtsmæssige procedurer eller forhold, som efter borgerrådgiverens opfattelse kan eller bør gøres anderledes, gives enten en mundtlig eller skriftlig orientering til forvaltningen.

## Aktiviteter

I denne beretningsperiode, har borgerrådgiveren haft meget begrænset mulighed for at deltage i aktiviteter. Det beror naturligvis på, at borgerrådgiveren i lighed med stort set alle andre administrative medarbejdere, har været pålagt hjemmearbejde en stor del af året på grund af Covid-19-restriktioner. Dialogen med borgerne er i høj grad foregået telefonisk og skriftligt, om end der fortsat har været fysiske møder, også i hjemmearbejdsperioden.

Borgerrådgiverfunktionen har i flere perioder oversteget sit ressourceloft, hvilket gør dilemmaet omkring det mangelfulde kendskab blandt borgerne helt præsent.

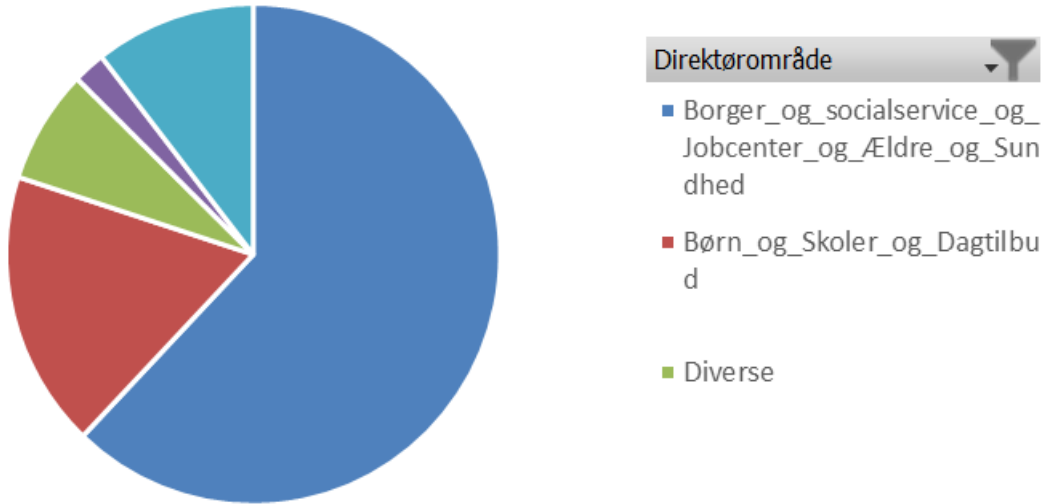
Borgerrådgiveren deltager fortsat i det nationale borgerrådgivernetværk, som sætter rammen for vidensdeling og sparring omkring funktionen.

## Henvendelser

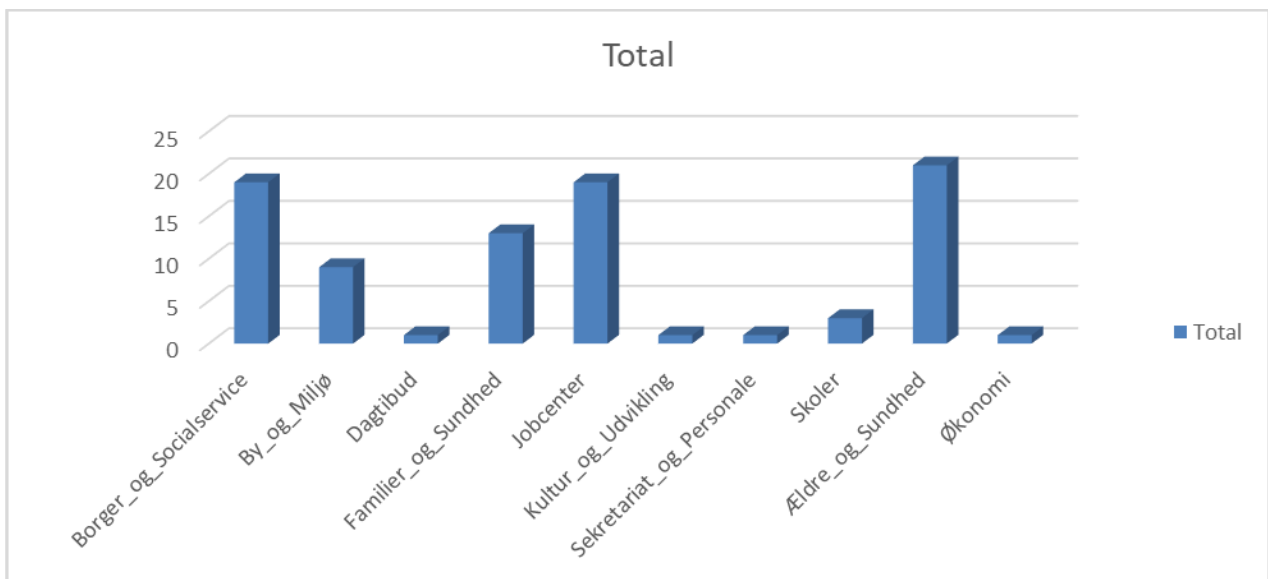
Fra den 1. april 2020 den 1. april 2021, er der modtaget 95 henvendelser fra borgere, om 118 forskellige forhold. Det er et højt antal henvendelser set i forhold til funktionens ressourcer. Der er grund til at formode, at henvendelserne vil stige, når samfundet kommer tilbage til mere normale tilstande efter sommerferien 2021. Sagerne fordeler sig således på direktør-områderne:

Antal af Lb.nr.

Total



Og således pr afdeling:

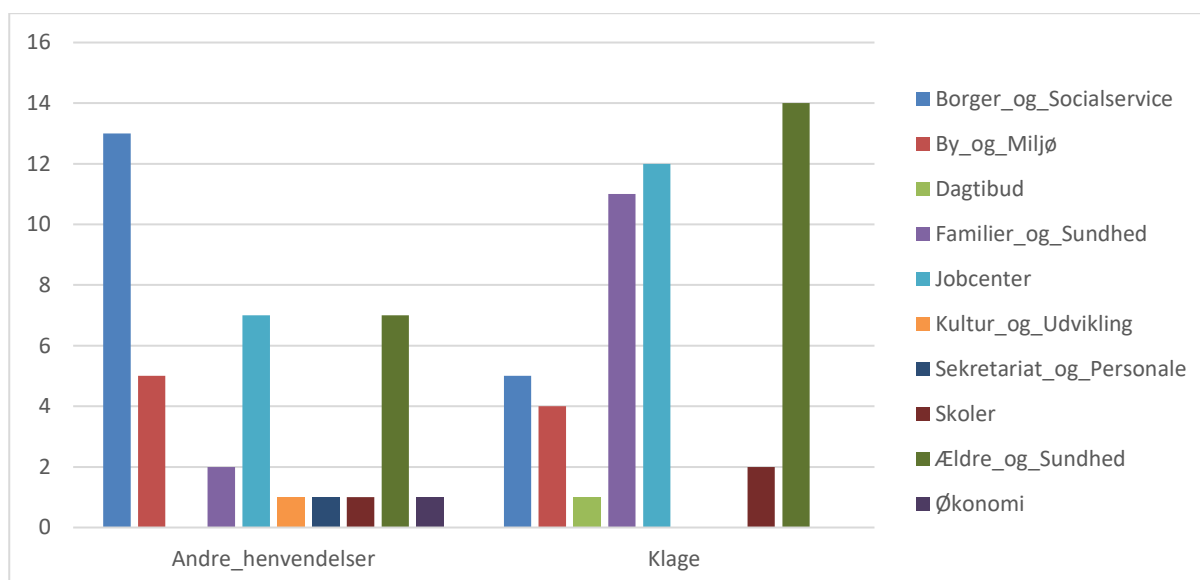


Den observante læser vil se, at totalen ikke giver 95 i alt. Det er fordi at der også ind i mellem er henvendelser der ikke vedrører Hillerød Kommunes aktiviteter. Det kan være henvendelser der berører andre kommuner, staten eller fx privatretlige spørgsmål. Der har været i alt 7 sådanne henvendelser i beretningsåret. I sådanne tilfælde vil borgerrådgiveren vejlede eller henvise til rette instans.

Det er dog langt fra alle henvendelser der er klagesager. Mange borgere har fundet vej til borgerrådgiveren af andre årsager, for eksempel for at spørge om hvem i kommunen, der kan hjælpe dem med et konkret spørgsmål eller generel vejledning. På den måde er borgerrådgiveren blandt andet med til at løfte kommunens vejledningspligt.

Borgerrådgiveren har også modtaget orienteringshenvendelser, hvor intentionen typisk er, at borgerrådgiveren er opmærksom på et forhold, som borgeren mener er uhensigtsmæssigt.

Når blikket rettes mod sagstyperne, fordeler de sig således på de forskellige afdelinger:

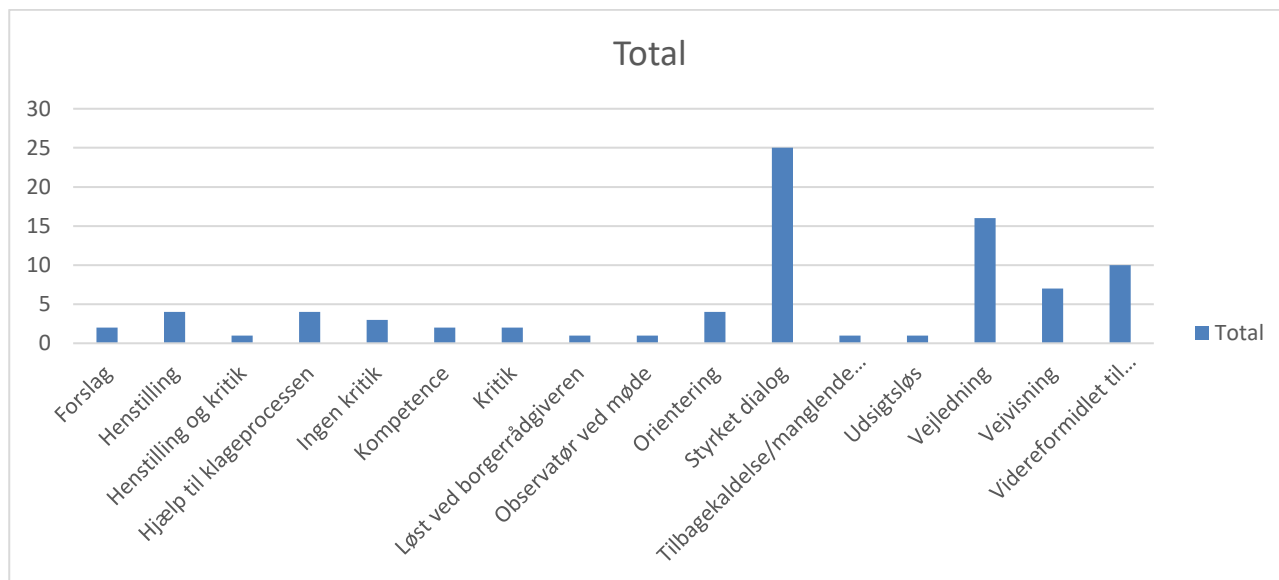


Som man kan se, er det ikke nødvendigvis sådan, at et stort antal henvendelser også er lig med et stort antal klager. Fx er der væsentligt flere henvendelser på Borger- og Socialservices område, som er klassificeret som "Andre henvendelser" (13) end som "Klage" (5).

Der er forskellige mulige udfald af en henvendelse hos borgerrådgiveren. Udfaldet afhænger af adskillige faktorer, herunder fx forholdets natur, hensynet til borgerens fremtidige samarbejde med forvaltningen, læringsperspektivet for forvaltningen og meget andet. Når borgeren henvender sig med en klage, kan udgangspunktet for borgeren være et ønske om at forvaltningen kritiseres. Det er dog oftest langt mere frugtbart for borgeren, at der fokuseres på at få samarbejdet tilbage på rette spor, samtidig med at forvaltningen i dialogen bliver klar over det, hvis der er begået fejl. Det er meget sjældent, at en sag afsluttes med en skriftlig vurdering af sagen. Det er fordi det langt oftere er mere hjælpsomt, hvis der er fokus på at få rettet fejlene og få en positiv dialog i gang. Borgerrådgiveren kritiserer som udgangspunkt ikke forhold, hvor forvaltningen erkender og beklager fejlen, samt for så vidt muligt retter op på det hændte. Et sagsforløb eller et forhold kan

dog i sin helhed medføre kritik, såfremt det vurderes at bære præg af uhensigtsmæssigheder af en vis alvor.

På diagrammet nedenfor ses henvendelsernes udfald hos Borgerrådgiveren for beretningsåret.



Borgerrådgiveren har alene i tre sager kritiseret de formelle aspekter af sagsbehandlingen. Dette beror på, at borgerrådgiveren fokuserer på det fremadrettede forløb, hvorfor udfaldet langt oftere vil være en indsats rettet mod styrket dialog mellem borger og forvaltning.

Borgerrådgiveren tager ikke stilling til materielle spørgsmål.

Eksempel på kritik:

*Borgerrådgiveren modtog en henvendelse fra en borger, som bad om hjælp til et konkret problem. Borgeren var af den opfattelse, at der var søgt om hjælp mere end 8 måneder tidligere og at det burde være tydeligt for forvaltningen, at hun fortsat havde samme problem. Borgeren sad i en sårbar situation, hvor hun var meget afhængig af daglig hjælp. I første omgang, tog borgerrådgiveren kontakt til rette afdeling, således at der kunne handles på borgerens problem. Borgerens henvendelse blev ikke prioriteret tilstrækkeligt efter borgerrådgiverens opfattelse, hvorfor der fandtes grundlag for at bede forvaltningen om en redegørelse. En redegørelse skulle medvirke til at opklare, om borgerens uløste problem kunne være udtryk for generelle uhensigtsmæssigheder i forvaltningens behandling af denne type sager. Den udarbejdede redegørelse viste sig imidlertid ikke at belyse det passerede retvisende, hvorfor borgerrådgiveren måtte bede forvaltningen om endnu en gennemgang. Dette finder borgerrådgiveren særligt uheldigt. Det viste sig ved anden gennemgang, at der lå væsentlige sagsbehandlingsfejl til grund for problemets manglende løsning i den konkrete sag og forvaltningen tog herefter skridt til at omorganisere opgaveløsningen i denne type sager.*



Eksempel på styrket dialog:

*En borger henvender sig til borgerrådgiveren, fordi hun er dybt frustreret over behandlingen af hendes voksne søns sag. Sønnen har givet sit samtykke til at forvaltningen og borgerrådgiveren må drøfte hans sag med moderen. Han står i en meget kompleks situation, hvor han har svært ved at varetage sine egne interesser på en hensigtsmæssig måde og moderen får modsatrettede oplysninger omkring konkrete hændelser. Ind i mellem trækker sønnen sit samtykke til at forvaltningen må drøfte hans sag med moderen tilbage. Moderen har helt mistet tilliden til forvaltningen.*

*Borgerrådgiveren får hjælp fra afdelingen, til at belyse hvad der objektivt set er hændt. Det viser sig, at der er flere misforståelser og unøjagtigheder i, hvad moderen har fået oplyst fra sønnen og en ekstern samarbejdspartner. Der aftales en tid til et dialogmøde mellem moderen og relevante ledere. Borgerrådgiveren deltager, med henblik på at hjælpe til med, at moderens spørgsmål bliver stillet og vigtige forhold drøftet. På dialogmødet bliver det muligt for afdelingen at forklare for moderen, hvad der er sket, og hvilke forhindringer der er opstået i deres samarbejde. Der bliver talt om, hvordan det er at være pårørende til et menneske, som har det svært. Der bliver også talt om vilkårene for forvaltningens arbejde, og hvad det betyder for samarbejdet med moderen, når hendes søn trækker sit samtykke tilbage. Det bliver drøftet, at det er et spørgsmål om sønnens rettigheder, at forvaltningen ikke kan holde moderen orienteret, hvis han ikke ønsker det. Heller ikke selvom forvaltningen også ville finde det hensigtsmæssigt. Der bliver lavet nogle gode aftaler om det fremtidige samarbejde og moderen henvises til konkrete støttetilbud til pårørende. Moderen var tilfreds med udfaldet af sagen og glad for at få samarbejdet med forvaltningen tilbage på sporet.*

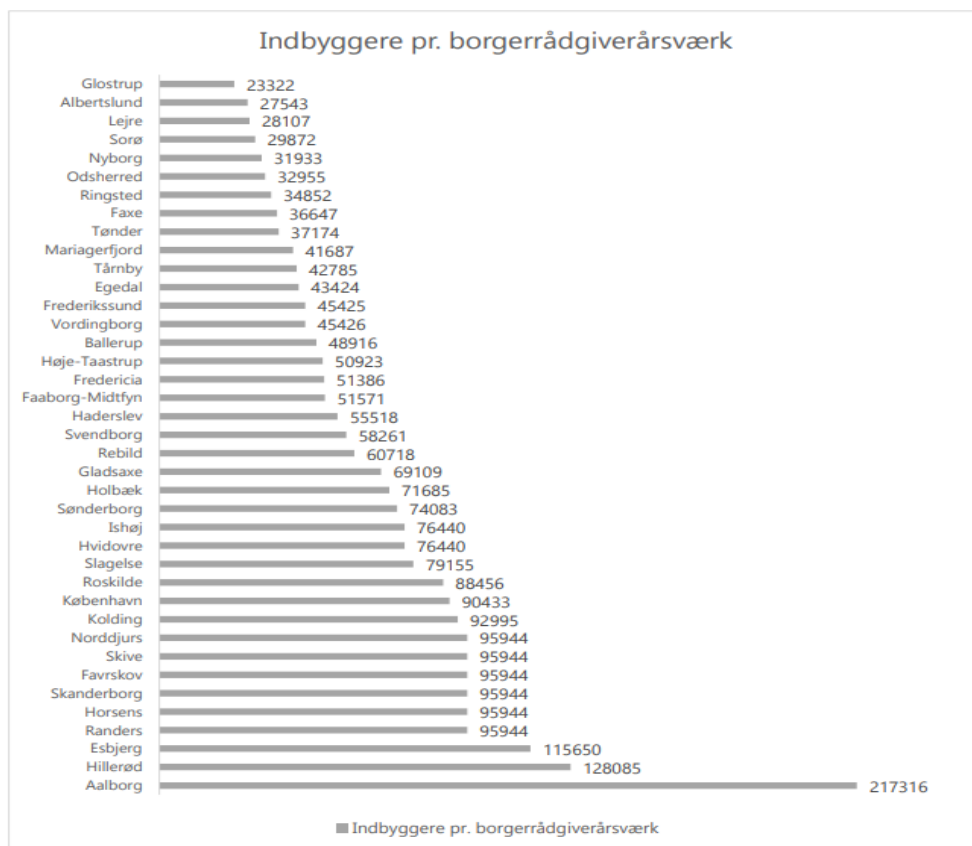
## Retssikkerheden i Hillerød Kommune – i top?

Hillerød Kommunes byråd har prioriteret at have en borgerrådgiverfunktion i kommunen. Det har man blandt andet valgt, for at styrke borgernes retssikkerhed og for at styrke borgernes oplevelse af retfærdighed i kommunens behandling af deres sager. Samtidig er der et ønske om at forvaltningen får øget mulighed for at lære af sine fejl.

Justitia er en uafhængig juridisk tænketank, der arbejder med det formål at styrke fokus på og respekten for grundlæggende retsstatsprincipper og frihedsrettigheder i offentligheden. Justitia har blandt andet lavet et "Retssikkerhedens Danmarkskort". Heraf fremgår det, at Hillerød Kommune er en kommune i top retssikkerhedsmæssigt, fordi der både er adgang til gratis retshjælp, borgerrådgiver og en whistleblowerfunktion. Det fremgår dog samtidig af deres analyse Borgerrådgivere – en sikring af borgernes retssikkerhed, at Hillerød Kommunes borgerrådgiverfunktion er den næstdårligst normerede i hele landet med 1/5 årsværk, svarende til at helt årsværk skulle kunne betjene 128.085 borgere.

Til sammenligning betjener borgerrådgiveren i Glostrup 23.322 borgere med et årsværk.

Figur 18: Indbyggere i kommunerne sammenlignet med borgerrådgiverårsværk<sup>124</sup>



Figur fra Justitias analyse Borgerrådgivere – en sikring af borgernes retssikkerhed

Justitia har i sin analyse af borgerrådgiverfunktionen fundet frem til, at en borgerrådgiverfunktion i en kommune kan have en væsentlig positiv effekt for borgernes retssikkerhed. Det er bl.a. på baggrund af Justitias analyse, at regeringen har besluttet at sætte en pulje om borgerrådgivning på finansloven 2021.

Justitia fremsætter i sin analyse 10 anbefalinger til en borgerrådgiverfunktion. Det anbefales blandt andet, at det skal være et krav, at der sikres ressourcer til at løfte opgaven, at funktionen etableres efter kommunestyrelseslovens § 65e (formel uafhængighed), samt at kommunen arbejder aktivt for at sikre at borgerne har kendskab til borgerrådgiverfunktionen.

Justitia fremfører, at en borgerrådgiverfunktion generelt medvirker til en lavere omgørelsesprocent på sager i Ankestyrelsen. Det er desværre endnu ikke tilfældet i Hillerød Kommune.

*Hvis du vil vide mere, kan du læse Justitias analyse, Borgerrådgivere – en sikring af borgernes retssikkerhed her:*

[https://justitia-int.org/wp-content/uploads/2020/10/Analyse\\_Borgerra%CC%8Adgivere-en-sikring-af-borgernes-retssikkerhed.pdf](https://justitia-int.org/wp-content/uploads/2020/10/Analyse_Borgerra%CC%8Adgivere-en-sikring-af-borgernes-retssikkerhed.pdf)

Du kan læse mere om puljebekendtgørelse til borgerrådgivning her:  
<https://bpst.dk/kommunale-borgerraadgivere>

### Statistik fra Ankestyrelsen

Hillerød Kommunes omgørelsesprocent på sager i Ankestyrelsen, og potentialet som den viser for forbedringer i sagsbehandlingen, er et af flere pejlemærker for borgernes retssikkerhed i Hillerød Kommune. Får borgerne det de har ret til, og foregår det på den måde som de har ret til. De to ting hænger ofte nøje sammen. Selvom en borgerrådgiver ikke beskæftiger sig med materielle spørgsmål, som fx Ankestyrelsen tager sig af, så kan en borgerrådgivers arbejde alligevel have indflydelse i afgørelsessager. Det er bl.a. fordi en borgerrådgiver hjælper med til at sikre, at der er fokus på processen.

I 2020 var Hillerød Kommunes omgørelsesprocent på sager i Ankestyrelsen på 39,2 % på det samlede sociale område. Det er således langt over hver tredje påklagede sag der omgøres. Lands gennemsnittet ligger på 36,3 %.

Omgørelser er de sager, hvor Ankestyrelsen enten hjemviser, ophæver eller ændrer en afgørelse, som kommunen har truffet. Det betyder, at kommunen enten har truffet en forkert afgørelse, eller at kommunen har begået væsentlige sagsbehandlingsfejl, fx ikke har oplyst sagen tilstrækkeligt til at træffe den rigtige afgørelse.

*Hvis en sag bliver hjemvist, er det fordi kommunen skal behandle sagen igen. Det kan være fordi der mangler vigtige oplysninger i sagen, eller der er begået alvorlige sagsbehandlingsfejl, som Ankestyrelsen ikke kan rette op på. Derefter skal kommunen træffe en ny afgørelse. Kommunen kan godt nå frem til den samme afgørelse igen.*

*Hvis en afgørelse bliver ophævet eller ændret, er det fordi Ankestyrelsen er helt eller delvis uenig i afgørelsen. En ophævelse betyder, at kommunen skal stille borgeren, som om afgørelsen aldrig var blevet truffet. En ændring betyder, at Ankestyrelsen træffer en anden afgørelse, som gælder direkte for borgeren.*

*Stadfæstes afgørelsen betyder det, at Ankestyrelsen er enig i kommunens afgørelse. Det betyder ikke, at kommunen nødvendigvis har gjort alting helt rigtigt, men hvis der er begået fejl i sagsbehandlingen har de ikke været så afgørende, at det har ændret på, at afgørelsen er rigtig. Det er vigtigt, at forvaltningen læser Ankestyrelsens afgørelser om stadfæstelser lige så nøje, som hvis en sag bliver omgjort. Det er fordi der stadig kan være fejl, som forvaltningen kan lære af og for at sikre, at det der kan udledes af stadfæstelsen er forstået korrekt.*

Børnehandicapområdet er det hårdest ramte område, hvor omgørelsesprocenten i 2020 ligger på 52 % på landsplan og 58,3 % i Hillerød kommune. Det skal fremhæves at datagrundlaget for Hillerød Kommune er meget sparsomt, i det der alene er tale om 24 sager. Det kalder dog på handling, at der er alvorlige fejl i mere end halvdelen af de sager, som er blevet sendt til Ankestyrelsen. Det er blandt andet fordi, at forvaltningen har gennemgået sagen igen forbindelse med genvurderingen af sagen, inden det blev besluttet at fastholde afgørelsen, og sende sagen til

Ankestyrelsen. Samtidig er der ikke særlig grund til optimisme i forhold til at de upåklagede sager ser bedre ud på landsplan, da undersøgelser foretaget af Ankestyrelsen har peget på at der er samme antal fejl i upåklagede sager.

*Hvis du vil vide mere kan du fremsøge statistikoplysninger på Ankestyrelsens Talportal:*

<https://ast.dk/tal-og-statistik-app/>

### National pulje til oprettelse eller opnormering af borgerrådgiverfunktion

Folketinget har med finansloven 2021 besluttet at prioritere kommunale borgerrådgiverfunktioner med en pulje, hvorfra der i prioriteret rækkefølge kan søges tilskud til:

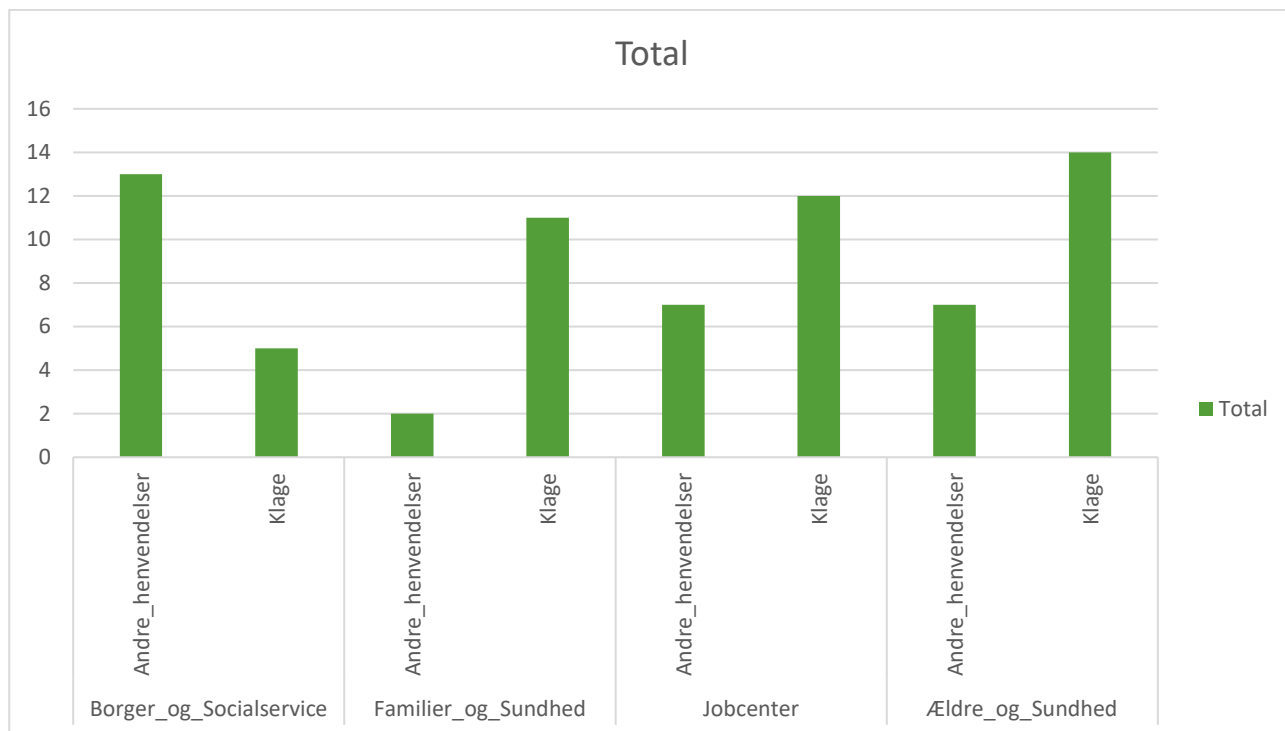
- Etablering af en borgerrådgiverfunktion efter kommunestyrelseslovens § 65e
- Finansiering af en borgerrådgiverfunktion efter kommunestyrelseslovens § 65e etableret efter den 1. januar 2021
- Opnormering af en eksisterende borgerrådgiverfunktion oprettet efter kommunestyrelseslovens § 65e.

Oprettelsen af puljen sker i erkendelsen af, at der er et behov for at øge borgernes retssikkerhed i forbindelse med den kommunale myndighedsudøvelse og opgavevaretagelse. Mange borgere og interesseorganisationer har efterspurgt ordningen, fordi der ses et påtrængende behov for at øge borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunal virksomhed. Der er som hovedregel et stort udbytte forbundet med at have en borgerrådgiverfunktion i en kommune, både for borgerne og for forvaltningen.

Når borgerrådgiverfunktionen har en positiv effekt for borgernes retssikkerhed, er det ikke kun i den konkrete sag, som borgeren henvender sig med. Det er i høj grad fordi, en borgerrådgiver bidrager med et fokus på forvaltningsretten og at uddrage læring af fejl. Borgerrådgiverens rolle er, at holde fokus ikke kun på slutresultatet, men på vejen derhen. Det hjælper forvaltningen til at dele et styrket og kritisk blik på denne proces. Det kræver dog at der er de nødvendige ressourcer til samarbejdet med både borgere og forvaltningen.

### Sager pr afdeling

Når blikket rettes mod antal henvendelser pr afdeling, er der 4 afdelinger der tegner sig for størstedelen af henvendelserne. Det drejer sig om Ældre og Sundhed, Borger- og Socialservice, Jobcenteret, samt Familie og Sundhed. Det er afdelinger, hvor der træffes mange afgørelser med meget indgribende betydning for borgernes liv og der kan være mange langvarige sagsforløb, ind i mellem sagsforløb der strækker sig over hele liv.



### Borger – og Socialservice

Som tidligere fremhævet, er der forskel på, om en henvendelse drejer sig om en klage, eller om der er tale om en borger der har brug for fx vejledning eller henvisning til rette medarbejder. På Borger- og Socialservices område har der været i alt 18 henvendelser, hvor af det alene har været intentionen at klage i 5 af henvendelserne.

Henvendelserne har drejet sig om vidt forskellige forhold og har blandt andet handlet om videresendelse af en bekymringshenvendelse fra en pårørende, spørgsmål om hjælp til en håbløs boligsituation, hjælp til udarbejdelse af en klage og udredning af handlingsforløbet i en meget kompleks sag. I 50 % af sagerne, var det en pårørende eller fx en ven af familien der henvendte sig på en udsat borgers vegne. Det fortæller om, at det i sagerne på det sociale voksenområde er nødvendigt med en særlig indsats, for at disse borgergrupper også kan nyde godt af den sikring af retssikkerheden som borgerrådgiverfunktionen har til formål at udgøre.

### Ældre- og Sundhed

På afdelingen for Ældre- og Sundheds område har der i beretningsåret været 21 henvendelser. Heraf har det i 14 af tilfældene været borgerens intention at klage. Henvendelserne har også på dette område spændt bredt og har fx handlet om hjælp til at udarbejde en klage over en afgørelse, spørgsmål om aktindsigt, ønske om at få tildelt en anden sagsbehandler, hjælp til at få forklaret en sagsgang etc. Der har i perioden været tre henvendelser, hvor omdrejningspunktet har været en ansøgning om en handicapbil.

Borgerrådgiveren har på dette område forsøgt en mere intensiv indsats og øget samarbejde med borger og/ eller forvaltning i 3 af sagerne, med henblik på at få løst op for en langvarig negativ oplevelse af forvaltningens arbejde hos borgeren. Dette med henblik på at øge borgerens tryghed og tillid i samarbejdet med forvaltningen og mindske konfliktniveauet, samt sikre at borgeren

bliver hørt til trods for et vanskeligt samarbejde. Den intensiverede indsats har med sikkerhed medvirket til bedre konkrete løsninger for en enkelt af borgerne. Det er ikke undersøgt, hvilken effekt indsatsen har haft for borgerne i de to andre sager. Hvis ressourcerne tillod det, kunne det være interessant med en mere systematisk udvælgelse af sådanne sager, samt en efterfølgende evaluering i samarbejde med både borger og forvaltning med henblik på at kortlægge positive og eventuelle negative effekter af indsatsen.

### Jobcenteret

På Jobcenterets område har der været 12 klager og 7 "andre henvendelser". Der har været flere henvendelser, hvor borgeren blot har ønsket en forklaring på hvad Jobcenteret har besluttet eller hvad der skulle ske i vedkommendes sag.

Der har været en enkelt sag, der drejede sig om at en borger i en længere periode fejlagtigt ikke havde været undtaget 225-timers reglen. Fejlen blev rettet med tilbagevirkende kraft for en periode og borgeren fik udbetalt det beløb, som hans ydelse var nedsat med. Borgeren henvendte sig igen, fordi han ikke var enig i perioden der var blevet efterreguleret, og forvaltningen er i skrivende stund ved at se på sagen igen. Der har været tre sager, hvor borgere har henvendt sig vedrørende tandbehandling og rykket for en afgørelse.

I 5 af sagerne, har der været tale om borgere som har behov for en særlig vejledende indsats fra kommunens side, på grund af fx svær ordblindhed eller hjerneskade. Tre af disse sager har omhandlet små selvstændige erhvervsdrivende, der er kommet galt afsted og er endt mellem to stole, bl.a. på grund af funktionsnedsættelse og deraf følgende vanskeligheder med at navigere i et komplekst regelsystem.

Rammerne for jobcenterets arbejde har været helt usædvanlige dette år, hvor corona-restriktioner og uro på arbejdsmarkedet bl.a. har medført lange perioder uden krav om deltagelse i aktivering, mulighed for telefonisk opfølgning, forlængelse af diverse ydelser og forløb etc. Det er borgerrådgiverens opfattelse, at mange borgere i beskæftigelsessystemet har oplevet sig mindre pressede end sædvanligt. Det antages at have haft en effekt på antallet af henvendelser til borgerrådgiveren, hvilket ikke kan forventes at vare ved, når beskæftigelsesindsatsen vender tilbage til mere normale tilstande.

### Familie og Sundhed

På Familie og Sundheds område er der modtaget 13 henvendelser. Heraf er 2 "andre henvendelser", de 11 er klager.

I to af sagerne, har der været spørgsmål fra borgere om adskillige måneders ventetid på forebyggende tilbud om forløb i Familiehuset, efter forvaltningen havde truffet beslutning om at dette burde iværksættes. I 5 af sagerne er der aspekter som omhandler manglende svar på spørgsmål. I en af sagerne bad en mor forgæves om et møde med sin søns sagsbehandler 4 gange på skrift, over en periode på 5 måneder, og hun fik ikke svar på spørgsmål og henvendelser til forvaltningen. Sagen medførte kritik, da der efter borgerrådgiverens opfattelse var handlet i uoverensstemmelse med forvaltningsretlige regler og principper på flere punkter, herunder borgerinddragelse og forvaltningens forpligtelse til at svare på borgernes spørgsmål.

## Anbefalinger

I sidste års beretning anbefalede borgerrådgiveren at forvaltningen ophørte med at benytte administrativt fastsatte stopdatoer på løbende ydelser på handicapområdet. Forvaltningen var enig i, at en løbende ydelse ikke må stoppe uden afgørelse. Alligevel oplyste nogle borgere, at de administrativt fastsatte stopdatoer medførte ydelsesstop i konkrete sager. Byrådet traf beslutning om at følge borgerrådgiverens anbefaling og administrative stopdatoer på løbende ydelser på handicapområdet benyttes ikke længere i Hillerød Kommune. Det betragter borgerrådgiveren som en klar og mærkbar forbedring af administrativ praksis for de berørte borgere.

Det blev også anbefalet at forvaltningen satte fokus på tre udvalgte områder. Der var tale om digital kommunikation med borgerne, journaliseringspligten og slutteligt indledende sagsbehandlingsskridt i ansøgningssager. Borgerrådgiveren har ikke afsat ressourcer til at følge op på hvordan forvaltningen har arbejdet med områderne efterfølgende. Det har også beroet på de særlige omstændigheder der har været som følge af Covid-19 pandemien.

### Anbefaling om at indføre en tilbagemeldingsgaranti på skriftlige henvendelser

Borgerrådgiveren bemærker, at der i adskillige sager på tværs af forvaltningens områder er henvendelser om manglende svar på spørgsmål, eller lange svartider. I visse spørgsmål er der en lovreguleret frist for besvarelse eller en administrativt fastsat frist. Det er typisk ansøgningssager. Som det blev beskrevet i sidste års beretning, har ombudsmanden fastlagt retningslinjer for, at borgerne har ret til en kvitteringsskrivelse inden for en måned, når der er tale om en ansøgningssag. Der kan også være lovgivningsmæssigt fastsatte frister for svar, fx i sager om aktindsigt, hvor fristen er 7 arbejdsdage.

Nogle skriftlige henvendelser til forvaltningen omhandler dog andre typer spørgsmål end ansøgninger. Spørgsmålene kan omhandle næsten hvad som helst, fra "må man fodre ænderne i Slotssøen" til spørgsmål om detaljer eller forvaltningens dispositioner i en konkret sag.

Det er borgerrådgiverens klare opfattelse, at det til stadighed bestræbes at besvare borgernes spørgsmål inden for "rimelig tid" – men hvad er "rimelig tid"? Nogle spørgsmål kan besvares meget hurtigt, mens andre kræver længere tid til fx undersøgelse. Samtidig vil nogle borgere vente tålmodigt i månedsvis, mens andre vil rykke for svar inden for få dage.

Borgerrådgiveren foreslår derfor at der vedtages en tilbagemeldingsgaranti på skriftlige henvendelser, således at borgerne aldrig får en oplevelse af at "råbe ud i det tomme rum", som en borger har beskrevet det.

En garanti for tilbagemelding er et løfte fra Hillerød Kommune til borgerne om, at de vil få en reaktion på deres skriftlige henvendelser inden for et vist fastsat tidsrum. I Københavns Kommune har man vedtaget at 10 arbejdsdage er en rimelig tid. Der er ikke tale om en svar-garanti, da nogle henvendelser kræver længere tid til undersøgelse eller behandling, mens andre spørgsmål kan besvares prompte. Tilbagemeldingen bør dog indeholde en frist eller et tidsrum for hvornår borgeren kan forvente at modtage en besvarelse. Det anbefales, at svaret indeholder en angivelse af navnet på enten den eller de konkrete sagsbehandlere som behandler sagen, eller navnet på

den ansvarlige leder i den sektion som behandler sagen. En fastsat tilbagemeldingsgaranti bør oplyses på hjemmesiden.

En fastsat tilbagemeldingsgaranti medfører naturligvis ikke at spørgsmål og henvendelser ikke skal besvares hurtigst muligt, i det der er tale om et loft over hvor lang tid der må gå, førend borgeren skal opleve en reaktion på sin henvendelse. Det betyder at forvaltningen får arbejdsro i perioden og det betyder også, at borgeren ved at der må være gået noget galt, hvis de ikke hører noget inden for garantien og derfor har mulighed for at henvende sig igen, uden at få en følelse af at være utålmodige eller "påtrængende".

### Anbefaling om at sætte særligt fokus på helhedsprincippet i sociale sager

Det fremgår af § 5 i Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, at kommunen har pligt til at 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. Det betyder bl.a. at der er en generel pligt for forvaltningen til at anlægge en helhedsvurdering i sociale sager. Hensynet bag dette krav, er at sikre at borgeren ydes den hjælp, der passer bedst til behovet.

Det er ikke meningen, at borgerne skal kende til alle de muligheder for hjælp som den sociale lovgivning indeholder. Det er myndigheden som har pligt til at besidde dette kendskab og bringe det i anvendelse i forhold til borgerens konkrete situation. Således er det fx ikke borgeren, der skal kende til reglerne om tabt arbejdsfortjeneste, hvis han eller hun har problemer i fh.t rådighedsforpligtelsen som dagpenge- eller kontanthjælpsmodtager pg.a. et handicappets barns behov for pasning i hjemmet. Det er heller ikke borgeren, som skal vide at der i helt særlige tilfælde kan søges om dækning af behandlingsudgifter efter bestemmelser i Lov om social service og ikke kun efter § 82 i Lov om en aktiv socialpolitik (som er subsidær i forhold til førstnævnte og indeholder et transskriterie).

Det er borgerrådgiverens erfaring, at der kan være flere barrierer i forhold til fuld realisering af helhedsprincippet i de enkelte sager. Den første barriere er helt uoverstigelig, nemlig hvis der er manglende viden hos medarbejderne om muligheder for hjælp i konkrete situationer. Der kan også være organisatoriske barrierer, eller et dårligt samarbejde mellem afdelinger, så borgeren bliver sendt som kastebold mellem to eller flere afdelinger.

Det kan være at man ikke er klar over, at sager ind i mellem skal vurderes konkret efter flere bestemmelser, og man ikke får sendt ansøgningen videre til behandling i en anden afdeling.

Der har været et tilfælde hvor medarbejdere har vægret sig ved at videresende ansøgninger til behandling i en anden afdeling, fordi man har været bekymret for at dele borgerens oplysninger, grundet databeskyttelsesretlige regler. Borgerrådgiveren bemærker i denne forbindelse, at der er enhedsforvaltning i kommunen og at kommunen desuden handler i overensstemmelse med en retlig forpligtelse, når oplysningerne deles. Der er derfor ingen retlige betænkeligheder ved at



videresende en ansøgning til behandling i en anden afdeling. En hovedregel kan dog altid være, at hvis man er i tvivl om hvorvidt borgeren ønsker det – så spørg!

Det er selvfølgelig myndigheden der har pligt til sikre, at den enkelte ansatte har et indblik i hvilke muligheder borgerne har for hjælp, både på sit eget og på andre områder inden for det sociale område, også inden for anden myndighed. Det følger direkte af bestemmelsens ordlyd, samt vejledningspligten. Det er en meget vidtstrakt forpligtelse og det stiller høje krav til den enkelte ansatte og til at myndigheden sikrer vidensdeling og adgang til viden og intern vejledning og samarbejde på tværs af områder. De høje krav er dog også på linje med, at der er ikke er alene er tale om at forvaltningen har **forpligtelser**, men at borgerne har **rettigheder**.

Borgerne har **ret til** at Hillerød Kommune behandler deres spørgsmål om hjælp **efter alle den sociale lovgivnings muligheder**. Det har folketinget bestemt, med vedtagelsen af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

## Sammenfatning

Borgerrådgiveren konstaterer med tilfredshed, at der fortsat har været stor vilje hos forvaltningen til at samarbejde med borgerrådgiveren, selv under de meget specielle omstændigheder som corona-pandemien medførte.

Borgerrådgiveren foreslår, at byrådet overvejer hvorvidt der er en ambition om at få mere ud af borgerrådgiverfunktionen, fx ved at omorganisere og opnormere ordningen og derved opfylde ansøgningskriterierne til den udmeldte pulje.

Borgerrådgiveren anbefaler, at der indføres en tilbagemeldingsgaranti på skriftlige henvendelser.

Det anbefales ligeledes at der sættes særligt fokus på helhedsprincippet i sociale sager, som lovfæstet i § 5 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Med disse ord takker borgerrådgiver Michala Thousig af i Hillerød Kommune, med et stort tak for tilliden, samarbejdet og det meningsfulde mandat.

