

# ÅRSBERETNING

19/20

---

JULI 2020

---

**BORGERRÅDGIVER  
RINGSTED KOMMUNE**

---

# INDHOLD

INDHOLD .....	2
FORORD.....	3
RESUME .....	4
FUNKTION .....	5
HENVENDELSER.....	8
SAGER .....	11
ERFARINGER.....	17
ANBEFALINGER.....	23

---

# FORORD

Det er min vurdering, at mange borgere er tilfredse med sagsbehandlingen og den måde, de bliver mødt på af medarbejderne og ledelsen i Ringsted Kommune. Det skyldes, at borgerne også giver udtryk for det, de er tilfredse med i sagsbehandlingen, når de kontakter borgerrådgiveren.

I min kontakt med medarbejderne er det også mit indtryk at de gør en stor indsats for at yde en god sagsbehandling, og for at møde borgerne på en respektfuld og professionel måde.

Borgerrådgiverfunktionen ser en lille andel af det samlede antal sager i kommunen i løbet af et år, og de sager handler alle om noget, der ikke har fungeret. Når du læser beretningen, kan du måske få det indtryk, at det borgerne klager over til borgerrådgiveren, generelt ikke fungerer på området.

En henvendelse til borgerrådgiveren er oftest enestående i sit indhold og forløb og vil derfor ikke afsløre meget generelt om, hvordan andre borgere behandles i tilsvarende sager - men alligevel kan denne ene sag generelt styrke sagsbehandlingen og sikre udviklingen af god borgerbetjening, hvis vi bruger den til læring.

Den samlede oversigt over det, borgerne klager over til borgerrådgiveren, kan også bruges til at styrke sagsbehandlingen. Disse erfaringer kan understøtte en generel læring og medvirker i højere grad til at udvikle god borgerbetjening i hele kommunen, hvis vi bruger dem til læring.

Alle henvendelser til borgerrådgiveren er derfor med til at vise et billede af, hvor vi kan blive bedre i kontakten med de borgere, som dagligt benytter kommunen. Erfaringerne i denne årsberetning viser, at det fortsat er nødvendigt at holde fokus på at udvikle kvaliteten af sagsbehandlingen og sikre god borgerbetjening.

I denne beretning kan du læse om, at vi skal blive bedre til at yde tværgående vejledning, og være fælles om en helhedsorienteret løsning til borgerne. Du kan også læse om, at vi med gode sagsrutiner kan sikre flow i sagsbehandlingen, og at vi også kan lære af de borgere, som ikke ønsker at gå videre med deres klage.

Jeg håber, at du aktivt vil bruge erfaringerne fra denne beretning i dit daglige arbejde, uanset om du er medarbejder, leder eller politiker.

God læselyst.

Ringsted, den 31. juli 2020



Katrine Jensen  
Borgerrådgiver

---

# RESUME

Dette beretningsår vedrører perioden fra 1. august 2019 – 31. juli 2020.

I perioden har 114 borgere henvendt sig til borgerrådgiveren. Der er sket et fald i antallet af henvendelser i forhold til sidste år. Det er min vurdering, at dette fald hovedsageligt skyldes hjemsendelsen af administrationen i foråret 2020.

I perioden har borgerrådgiveren modtaget henvendelser om 245 klageforhold fra borgere og brugere af Ringsted Kommune. Der er sket en lille stigning i antallet af klageforhold i forhold til sidste år, men en relativ stor stigning set i forhold til, at antallet af henvendelser fra borgere er faldet.

I dette beretningsår ses, at der er sket et fald i antallet af klager på Social- og Sundhedscenterets område, men også en stigning i antallet af klager på Børnecenterets område.

43 henvendelser er behandlet som dialogsager, 30 henvendelser er behandlet som oversendelsessager hvoraf de 11 var rene klager over afgørelser og 41 henvendelser er afsluttet ved borgerrådgiveren.

## ***Borgerrådgiverens anbefalinger***

På baggrund af mine erfaringer i dette beretningsår, har jeg fremsat følgende anbefalinger for alle centre:

- At ledelsen sikrer, at medarbejderne har eller får den fornødne viden om organisationens sammensætning og opgavefordeling.
- At ledelsen sikrer, at samarbejde og koordinering etableres i mellem centrene
- At ledelsen understøtter og sikrer medansvaret for den fælles opgaveløsning hos medarbejderne.
- At ledelsen sikrer gode sagsrutiner og arbejdsgange til styring af sagerne.
- At ledelsen sikrer fokus på borgeres ret til at klage og, at klager bruges løbende og konstruktivt til at skabe læring i afdelingen.

# FUNKTION

Borgerrådgiverfunktionen i Ringsted Kommune blev etableret den 1. august 2018 og har til formål at styrke dialogen mellem borger og kommune og at sikre borgernes retssikkerhed under sagsbehandlingen.

Borgerrådgiverfunktionen i Ringsted Kommune er etableret efter styrelseslovens § 65e, hvilket betyder, at funktionen er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning. Borgerrådgiveren er ansat direkte af byrådet og referer hertil, og fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt heraf.

Borgerrådgiverfunktionen er indskrevet i styrelsesvedtægten for Ringsted Kommune, og varetager af Byrådet nærmere fastsatte opgaver om borgerrådgivning og borgervejledninger, samt bistår Byrådet i dets tilsyn- og kontrolfunktioner.

Rammerne for borgerrådgiverfunktionens virke fremgår af en funktionsbeskrivelse, der fastlægger funktionens forankring, formål, kompetencer og opgaver.

## **Åbningstider og træffetider**

Borgerrådgiveren har åbent for telefoniske og personlige henvendelser mandag til torsdag fra kl. 10.00 – 15.00. Fredage er der lukket for personlige og telefoniske henvendelser.

Man kan også mødes med borgerrådgiveren uden for åbningstiden, hvis det aftales. Borgere som møder forgæves og efterlader navn og telefonnummer, vil blive kontaktet hurtigst muligt.

Den 3. februar 2020 besluttede Byrådet at nedlægge borgerrådgiverens faste træffetid på biblioteket, da der var meget få henvendelser til i tidsrummet, og for at sikre mere effektiv tid til borgerrådgiverens sagsbehandling. Det er fortsat muligt at aftale et møde med borgerrådgiveren på biblioteket, hvis det ønskes.

Borgerrådgiveren kan træffes i åbningstiden på Rådhuset uden forudgående aftale, men det anbefales at aftale en tid på forhånd, hvis man vil være sikker på at træffe borgerrådgiveren.

## OPGAVER

Borgerrådgiverens opgaver er bl.a. at lette deres vej ind i kommunen.

Borgerrådgiveren skal sikre, at borgerne føler sig hørt i sager, hvor de ikke finder kommunens sagsbehandling tilfredsstillende.

Borgerrådgiveren skal vejlede borgere om deres rettigheder og bistå dem i at klage over kommunen.

Borgerrådgiveren skal evaluere borgernes adgang til kommunen og bidrage til borgernes forståelse af kommunens afgørelser.

Borgerrådgiveren skal rådgive den kommunale organisation om god borgerbetjening og komme med forbedringsforslag.

---

Det er også muligt at aftale møder med borgerrådgiveren andre steder end Rådhuset og biblioteket. Borgerrådgiveren tilbyder fx at holde møder hos borgere i deres hjem, såfremt borgerens forhold tilsiger det.

### **Sagsbehandlingstid**

Borgerrådgiverens sagsbehandlingstid er som udgangspunkt 2 uger fra sagen er modtaget til det første sagsbehandlingsskridt er foretaget. Hvis sagsbehandlingstiden forlænges, meldes dette ud i god tid over for borgeren.

Nye sager behandles i den rækkefølge, hvor de modtages, medmindre der er forhold i sagen, som er af hastende karakter.

Borgerrådgiverens gennemsnitlige sagsbehandlingstid opgøres ikke, idet sagernes behandlingstid er meget forskellige. Borgerrådgiveren har fx en håndfuld sager, som der løbende arbejdes med, hvor få af disse sager forløber over flere måneder, og derfor vil en opgørelse over sagsbehandlingstiden ikke sige meget om borgerrådgiverens generelle sagsbehandlingstid. De fleste sager afsluttes dog inden for de 2 ugers sagsbehandlingstid.

### **Udbredelse af kendskab til funktionen**

Borgerrådgiveren har stort og løbende fokus på at udbrede kendskabet til funktionen, og deltager i forskellige aktiviteter for at understøtte dette.

I år har borgerrådgiveren som sædvanligt deltaget i Ringsted Natten og skulle have deltaget på Ringsted Messen i foråret 2020, som dog blev aflyst.

Borgerrådgiveren informerer om funktionen via kommunens hjemmeside og ved opslag på kommunens facebookprofil. Herudover annonceres der i kommunens faste annoncer i Lokalbladet.

Borgerrådgiverens halvårsstatus og årsberetning er blevet omtalt i pressen og borgerrådgiverens anbefaling om at ensrette borgeres mulighed lydoptagelser af møder i Ringsted Kommune, er også er blevet omtalt.

Borgerrådgiveren deltager som oplægsholder, og skal til efteråret holde et oplæg for kommende Bydelsmødre om borgeres rettigheder og pligter i kommunalt regi.

Borgerrådgiveren deltager med oplæg internt i organisationen, hvor dette efterspørges, og holder fast oplæg for nye medarbejdere i kommunen. Borgerrådgiverfunktionen bliver løbende omtalt i kommunens interne nyhedsbrev.

---

Borgerrådgiveren har fokus på at styrke samarbejdet i organisationen, og har faste møder med borgmesteren, ledelsen i Arbejdsmarkedscenteret, Myndighedsenheden, Børne- og Familierådgivningen, koordinatoren for socialt udsatte og veteraner samt juridisk afdeling.

Borgerrådgiveren er en del af Borgerrådgivernetværket, som er et landsdækkende netværk af borgerrådgivere i Danmark. Netværket mødes en gang om året, men herudover mødes mindre netværksgrupper et par gange om året.

Borgerrådgiveren deltager desuden i et løbende og uformelt samarbejde med Folketingets Ombudsmand sammen med øvrige repræsentanter for Borgerrådgivernetværket.

---

# HENVENDELSER

Dette beretningsår vedrører perioden fra den 1. august 2019 – 31. juli 2020. I denne periode har 114 borgere og brugere henvendt sig til borgerrådgiveren.

Det ses, at der er sket et fald i antallet af henvendelser til borgerrådgiveren i forhold til sidste år, idet der i sidste beretningsperiode blev modtaget 142 brugere af borgerrådgiverfunktionen. Faldet er ca. 20% og derfor markant.

Det største fald i antallet af henvendelser er registreret i perioden fra marts måned 2020 til maj måned 2020. Det kan konstateres, at der ved afgivelsen af borgerrådgiverens halvårsstatus i januar 2020 var modtaget samme antal henvendelser som året før, så niveauet for antal henvendelser fulgte sidste års udvikling indtil januar 2020.

Det vurderes at faldet i antallet af henvendelser for dette beretningsår hovedsageligt skyldes hjemsendelsen af administrationen som følge af COVID 19.

Hos de øvrige borgerrådgivere i landet er der observeret tilsvarende fald i antallet af henvendelser i samme periode, og faldet i antallet af henvendelse betragtes derfor som et mere generelt fænomen end et lokalt for Ringsted Kommune.

## ***Hvad er borgerne utilfredse med?***

Borgerrådgiveren registrerer de forhold, borgeren ønsker at klage over. Registreringen sker uanset om klagen går videre til centeret eller om borgeren vejledes om sine muligheder for at komme videre med sagen. Registrering af alle klageforhold sagerne skyldes, at det tegner et mere præcist billede af, hvad borgerne benytter funktionen til, eller sagt med andre ord: hvad er borgerne utilfredse med?

Borgerrådgiveren har i dette beretningsår registreret i alt 245 selvstændige klageforhold. Ved afgivelsen af sidste årsberetning var registreret 242 selvstændige klageforhold. Det ses således en lille stigning i antallet af klageforhold, men set i forhold til antallet af henvendelser er faldet, må det konstateres, at borgerne klager over flere forhold end sidste år.

De 5 mest påklagede forhold fordeler sig som følger:

Lang sagsbehandlingstid og manglende svar:	48
Afgørelser, hovedindhold:	39
Betjeningen af borgere:	21
Vejledning:	19
Sagsoplysning og oplysningsskridt:	12

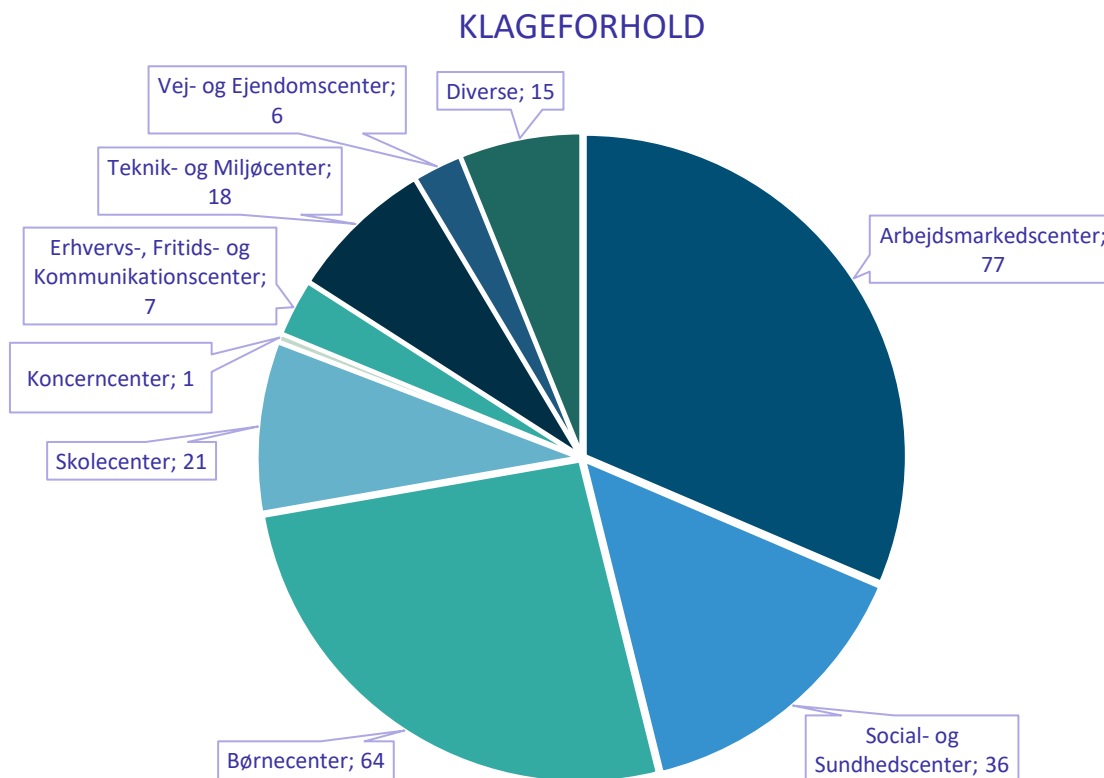
I borgerrådgiverens beretning for 18/19 blev der modtaget 25 klageforhold vedrørende lang sagsbehandlingstid og manglende svar. Der ses således næsten en fordobling af antallet af klager over dette forhold set i forhold til sidste år.

Det bemærkes, at klager over lang sagsbehandlingstid og manglende svar har været på top 10 over de mest påklagede forhold siden opstarten af borgerrådgiverfunktionen.

Herudover ses i år næsten en fordobling antallet af klager over betjeningen af borgerne, som ved sidste årsberetning var registreret til 11 forhold.

Tendenserne over de forhold, som borgerne mest henvender sig til borgerrådgiveren om, fastholdes således stort set i forhold til borgerrådgiverens tidligere afrapporteringer til Byrådet, og er meget i tråd med billedet af klager modtaget i lignende kommuner med en borgerrådgiverfunktion.

Henvendelserne fordeler sig som følger på centrene:



Kategorien 'diverse' vedrører klager over bl.a. Udbetaling Danmark, staten eller privatretlige spørgsmål.

Det ses af ovenstående graf, at fordelingen af klageforhold på de forskellige centre i kommunen har ændret sig i forhold til sidste årsberetning. Antallet af klager til Social- og Sundhedscenteret, var sidste år 65 forhold, og der er således sket et fald på ca. 45% i forhold til dette beretningsår. Årsagen hertil kan ikke umiddelbart konstateres eller vurderes.

Der ses også en markant stigning i antallet af klager over Børnecenteret, som forrige år havde 30 klageforhold på deres område. Stigningen er 113% i forhold til sidste år, og kan bl.a. skyldes ændringer i leverandøraftaler på området.

De øvrige centre ses at følge samme tendenser og fordeling i antal af klageforhold, som ved de tidligere afrapporteringer til Byrådet.

---

I de tidligere afrapporteringer til Byrådet har det samlede antal klageforhold hos Arbejdsmarkedscenteret og Social- og Sundhedscenteret udgjort ca. 60% af det samlede antal klager til borgerrådgiverfunktionen. I dette beretningsår ses også et fald i andelen til under 50% som følger af færre klager til Social- og Sundhedscenteret.

Vægtningen af sagerne mellem centrene kan ikke tages til udtryk for, at der er flere udfordringer på de områder, der har mange sager. Det er formentlig mere et udtryk for, at disse områder får flere henvendelser fra borgere, at der træffes flere afgørelser på områderne og at kendskabsgraden til borgerrådgiverfunktionen er højere på disse områder.

# SAGER

Sagerne behandles forskelligt i forhold til, hvilken type af indsats, der er nødvendig for at få sagen tilbage på sporet. Det forsøges så vidt mulig at løse sagerne i dialog med centeret og med fokus på, at få borgeren hjulpet godt videre med sagen.

Borgerrådgiveren arbejder i alle sager med at understøtte medarbejderne i at levere en god sagsbehandling, og vil i kontakten med centrene have fokus på at sikre udviklingen af god borgerbetjening.

Borgerrådgiveren bruger den opsamlede viden fra sagerne til at give ledelsen en tilbagemelding, hvor der viser sig et behov herfor, det kan fx være fordi det i sagen er relevant at spørge nærmere ind til en praksis eller forståelse for den måde reglerne er anvendt på i sagen.

Borgerrådgiveren opfordrer også til at medarbejdere og ledere benytter funktionen til at afdækker tvivlsspørgsmål og trække på funktionens erfaringer og viden til at udvikle en bedre praksis for sagsbehandlingen.

## **Dialogsager**

Hvis sagen kan løses i dialog med centeret, vil det oftest være første skridt til at løse en henvendelse fra en borger. Denne arbejdsform er mere smidig for alle parter, og oftest er det heller ikke nødvendigt med skriftlighed, hvis en borger kun har brug for at få oplyst status i sin sag eller vide, om en ansøgning er modtaget i centeret.

### **EKSEMPEL**

En borger henvendte sig til borgerrådgiveren og fortalte, at hun havde fået afslag på yderligere psykologtimer til sin datter, som har en sjælden psykisk lidelse. Datteren havde tidligere fået tilkendt 10 timers psykologhjælp, men havde efterfølgende fået afslag med to forskellige begrundelser. Borgeren klagede over begge afslag, som blev sendt til Ankestyrelsen, der desværre viste sig ikke at være rette klageinstans, hvilket hun først blev informeret om efter 11 måneders sagsbehandlingstid. Borgeren havde derfor ikke mulighed for at få behandlet sin klage. Borgeren oplevede ikke, at begrundelserne for afslagene var forståelige eller velbegrundende, og ønskede en bedre forklaring fra centeret. Borgeren mente desuden, at der var tale om forskelsbehandling, idet hun kendte til en lignende sag, hvor et andet barn med samme lidelse fik tilkendt langt flere støttetimer efter samme regelsæt.

Borgerrådgiveren deltog som observatør i mødet med centeret, hvor forklaringen til borgeren blev uddybet. Det blev beklaget, at der var henvist til den forkerte klageinstans, og borgeren fik at vide, at hendes klage havde ført til en læring om korrekt klageinstans i kommende sager. Borgerrådgiveren vejledte borgeren om sine muligheder for at gå videre med sagen.

I dialogsager vil borgerrådgiveren derfor tage kontakt til centeret for en drøftelse af de forhold, som borgeren ønsker at gå videre med. I dialogen vil borgerrådgiveren forsøge at afdække, hvorledes sagen kan løses, og hvad det næste sagsskridt er. Hvis der er risiko for, at borgerens

---

retssikkerhed bliver tilsidesat, vil borgerrådgiveren gøre opmærksom på, hvad udfordringen i sagen er, så ledelsen kan reagere.

Borgerrådgiveren giver borgeren en tilbagemelding om resultatet af dialogen, og opfordrer borgeren til at vende tilbage igen, hvis sagen ikke er løst herefter. Det ses, at de fleste sager løses på baggrund af en enkelt dialog med centeret og en tilbagemelding til borgeren. Enkelte sager kræver flere samtaler og få sager får et længerevarende forløb, men forsøges fortsat løst i dialog med centeret.

I dette beretningsår er 43 henvendelser behandlet som dialogsager.

Nogle dialogsager hos borgerrådgiveren har et længere forløb, hvilket kan skyldes mange forskellige forhold i sagen. Hvis sagen er kompleks og involverer mange parter, kan der ofte være flere samtaler og henvendelser mellem center og borger, men det kan også skyldes, at det grundlæggende problem i sagen kan være svært at løse. Borgeren kan også vende tilbage til borgerrådgiveren med opklarende spørgsmål eller en orientering om, at det lovede ikke skete alligevel. Så længe det er muligt at løse sagen i dialog, forsøges dette.

#### **EKSEMPEL**

En borger var henvist fra Borgerservice til borgerrådgiveren og fortalte, at han i flere uger var sendt rundt i kommunen uden at få kontakt til rette afdeling. Borgeren forklarede, at han havde brug for et dokument fra kommunen til en sag om forældremyndighed i udlandet, og at han var blevet afvist hos forskellige afdelinger hos Børnecenteret, som var i tvivl om hvor sagen hørte til. Borgeren gav udtryk for, at medarbejderne ikke mente, at det var den rette afdeling, men at de heller ikke undersøgte sagen nærmere for at få afklaret, hvor borgeren i stedet skulle henvende sig. Borgeren fortalte, at retssagen nærmere sig, og at det nuastede meget med at få hjælp til dokumentet.

Borgerrådgiveren kontaktede først Familieretshuset for en undersøgelse af, hvorvidt borgeren var havnet hos rette myndighed. Herefter kontaktede borgerrådgiveren Udenrigsministeriets Borgerservice og Social- og Indenrigsministeriet for en forståelse af, hvad kravene til dokumentet var og for at komme videre med sagen. Herefter koordinerede borgerrådgiveren i samarbejde med Social- og Sundhedscenteret udarbejdelsen af dokumentet, som kommunen skulle udforme på engelsk og få påtegnet ved notar og hos Udenrigsministeriet, så det var gyldigt over for de udenlandske myndigheder. I dialog og i samarbejde med flere afdelinger, lykkedes det at udarbejde dokumentet til borgeren, som nåede at få det med til retssagen om forældremyndigheden.

Borgerrådgiveren har fulgt op i sagen og bl.a. sikret, at medarbejderne i centeret fremover kontakter nærmeste leder i specielle sager, som kan hjælpe med at afdække om sagen er havnet hos rette myndighed, og dermed også sikret at medarbejderne vejleder borgeren om rette myndighed på et mere oplyst grundlag.

#### **Oversendelsessager**

I nogle tilfælde er det mere hensigtsmæssigt at oversende en skriftlig klage til centeret. Det vil oftest være i de tilfælde, hvor borgeren selv har forsøgt dialogen og ikke er lykkedes hermed. Det vil også være i tilfældet, hvor en borger ønsker at klage over en afgørelse, og hvor det er mere

---

hensigtsmæssigt med en skriftlig klage til besvarelse, da sagen oftest skal behandles af en klageinstans.

De borgere, som giver udtryk for at have brug for en skriftlig klage er oftest borgere, der flere gange i forløbet har oplevet at centeret ikke holder det, de lover. Borgere giver oftest udtryk for, at de burde have sikret sig dokumentation på skrift i sagen, og møder derfor også op hos borgerrådgiveren med en tillid til forvaltningen, som er meget tyndslidt på det tidspunkt. Borgeren har oftest en forventning om, at det at borgerrådgiveren er inde over sagen, kan gøre en forskel.

I dette beretningsår er 30 henvendelser behandlet som oversendelsessager.

#### **EKSEMPEL**

En borger havde haft vandskade i sin kælder i et kommunalt lejemål, og havde derfor taget kontakt til administrator uden held. Borgers kontakt til centeret, førte til en lukning af sagen på det foreliggende grundlag med en mundtlig besked til borgeren om, at sagen var afsluttet. Borgeren henvendte sig til borgerrådgiveren et par måneder efter vandskaden, idet hun nu kunne konstatere skimmel i hendes ting i kælderrummet, og borgeren ønskede at få sagen genåbnet og forholdet ordentligt besigtiget. Borgeren ønskede et skriftligt svar i sagen, idet hun nu ville sikre sig dokumentation i forløbet, og hun ønskede desuden at få et skriftligt svar på, hvorfor sagen tidligere blev afsluttet på det foreliggende grundlag.

I samarbejde med borgeren udarbejdede borgerrådgiveren derfor en klage til oversendelse hos centeret. Borgeren modtog via sin e-boks tilbud om besigtigelse, men fik ikke fyldestgørende svar på sine øvrige klageforhold i sagen. Borgerrådgiveren tog derfor kontakt til centeret for en opfølgning på den mangelfulde besvarelse fra centeret. Samtalen afdækkede en praksis hos centeret, hvor svar alene blev sendt til borgerens e-mailadresse og ikke e-boks. Dette havde ført til, at borgeren – som ikke havde oplyst en e-mail – ikke fik fyldestgørende svar på sin henvendelse. Borgerrådgiveren præciserede i samtalen med centeret god forvaltningsskik ved skriftlige svar til borgerne. Efter besigtigelsen af borgerens kælderrum, modtog borgeren et opfølgende og fyldestgørende svar fra centeret.

Borgerrådgiveren bistår også borgere i at skrive en klage over en afgørelse, hvis borgeren har brug for hjælp hertil. Borgerrådgiveren kan også hjælpe med at få forlænget klagefristen, hvis det er nødvendigt for at sikre, at borgeren har muligheder for at komme med sine bemærkninger. Flere medarbejdere henviser også borgere til at benytte denne mulighed hos borgerrådgiveren, og tager også kontakt til borgerrådgiveren for at bedre kunne vejlede borgeren om denne mulighed.

Enkelte borgere henvender sig til borgerrådgiveren for at få hjælp til at søge om forskellige ydelser i kommunen. Borgere benytter funktionen i de tilfælde, hvor de er usikre på at søge, ikke ved hvilket center, de skal gå til eller hvor de formoder, at en ansøgning skal opfylde bestemte juridiske krav, for at blive behandlet. Borgerrådgiveren modtager ansøgningerne og videreformidler dem skriftligt til rette afdeling for at sikre dokumentationen i sagen. Borgerrådgiveren vejleder borgeren om klageprocessen og om deres muligheder i forhold til klagebehandlingen i øvrigt.

## **EKSEMPEL**

En borger ønskede at søge sygedagpenge efter de nye COVID19 regler, men var i tvivl om, hvilken afdeling han skulle kontakte og hvilke oplysninger, der var nødvendige. Borgerens oplysning blev modtaget hos borgerrådgiveren og videresendt til rette afdeling i kommunen, der herefter bad borgeren om at møde i afdelingen og udfylde et ansøgningsskema.

Borgeren vendte herefter tilbage til borgerrådgiveren og bad om hjælp til at kvalitetssikre ansøgningsskemaet, og var i tvivl om, hvorvidt der nu blev behandlet to ansøgninger om den samme ydelse. Borgerrådgiveren tog derefter kontakt til afdelingen for en status i sagen og oplyste borger om dette.

Borgerrådgiveren blev efterfølgende kontaktet af en medarbejder i sagen om videreformidlingen af borgerens ansøgning, og det blev under kontakten afdækket, at medarbejderen ikke var bekendt med årsagen til, at borgerrådgiveren havde videreformidlet ansøgningen i stedet for at sende borgeren direkte til afdelingen. Borgerrådgiveren vejledte derfor medarbejder og nærmeste leder om princippet om at videresende ansøgninger til rette myndighed og om baggrunden og formålet med princippet.

## **Realitetssager**

Hvis borgeren vender tilbage og er utilfreds med det svar, han eller hun får fra centeret, vejleder borgerrådgiveren om borgerens mulighed for at komme videre med sagen. Hvis borgeren fastholder sin klage, kan borgerrådgiveren tage stilling til klagen, hvis det falder inden for borgerrådgiverens kompetence. Disse sager kaldes realitetssager, fordi borgerrådgiveren først på det tidspunkt tager stilling til realiteten i sagen, altså om borgerens retssikkerhed blev tilsidesat under sagsbehandlingen.

Der er ikke behandlet realitetssager i dette beretningsår.

En enkelt borger har fastholdt sin klage over et svar, hun fik fra et center og det opfølgende svar, som hun modtog fra direktøren på området. Borgerrådgiveren havde ikke kompetence til at behandle klagen, da der var tale om en faglig vurdering i sagen. Borgeren blev i stedet vejledt om sine muligheder for at gå videre med klagen. Direktøren modtog kopi af borgerrådgiverens svar til borgeren for at understøtte læring af sagen.

## **Sager på eget initiativ**

Borgerrådgiveren har mulighed for at tage sager op på eget initiativ. Det vil være i de tilfælde, hvor borgerrådgiveren støder på en sag, der giver anledning til bekymring. Det kan være, hvis der er formodning for grove eller væsentlige fejl, eller hvis der formodes at foreligge et principielt aspekt. Borgerrådgiveren har således mulighed for at tage en sag op på eget initiativ uden at en borger selv har gjort opmærksom på forholdet, og udarbejder i de tilfælde en såkaldt generel udtalelse til Byrådet om sagen.

I dette beretningsår er 1 sag taget op på eget initiativ.

Sagen handler om kontrolgruppens undersøgelse af en borgers folkeregistrering, og sagen rejser nogle generelle og konkrete problemstillinger. Sagen er endnu ikke afsluttet.

## **Observatørmøder**

Borgerrådgiveren deltager som observatør på møder, hvor borgeren beder om det, og hvor det i øvrigt giver mening i forhold til sagen. Formålet med observatørrollen er, at styrke borgeren i mødet med kommunen og understøtte borgerens retssikkerhed. Formen er god til at sikre, at borgerens møde med kommunen bliver så velfungerende som muligt, og mange borgere giver udtryk for stor taknemmelighed for, at borgerrådgiverfunktionen tilbyder dette.

Borgerrådgiverens rolle på mødet er at observere hvorledes mødet mellem medarbejder og borger afvikles. Hvis der er behov for det, kan borgerrådgiveren stille opklarende spørgsmål under mødet, fx hvis noget er uklart eller hvis borgerrådgiveren oplever, at borgerens retssikkerhed ikke sikres tilstrækkeligt. Borgerrådgiveren fungerer ikke som borgerens partsrepræsentant eller bisidder under mødet, da det vil være i strid med borgerrådgiverens uvildighed.

Borgerrådgiveren har deltaget i 10 observatørmøder i dette beretningsår, og der er således sket en stigning med mere end 200% i antallet af borgere som benytter denne mulighed i forhold til sidste årsberetning. Borgerrådgiverens erfaring er, at det primært er i komplicerede sager, hvor dette tilbud eftersøges og benyttes af borgeren.

Det er svært at vurdere, om borgerrådgiverens tilstedeværelse under møderne udgør en forskel, men mange borgere melder tilbage og giver udtryk for, at mødet har været afviklet anderledes og mere positivt end sædvanligt.

## **Konsultativ bistand og sparring til medarbejdere og ledere**

Hvis borgerrådgiveren vurderer, at der er behov for at kontakte et center om en generel eller konkret problematik, vil borgerrådgiveren yde såkaldt konsultativ bistand til centeret. Bistanden kan være såvel mundtligt som skriftligt afhængigt af sagens karakter.

I de tilfælde, hvor medarbejderne søger sparring og bistand, yder borgerrådgiveren også dette i det omfang, at det er muligt inden for funktionens virke. Borgerrådgiveren kan yde generel vejledning eller sparring i en sag, men ikke konkret hjælp eller vejledning, da borgerrådgiveren senere kan blive inhabil.

Borgerrådgiveren har ydet konsultativ og sparring i 13 tilfælde i dette beretningsår, hvilket er en stigning på mere end 300% siden sidste år. Det er positivt, at medarbejdere og ledere også benytter borgerrådgiverfunktionen til dette.

### **EKSEMPEL**

Borgerrådgiveren modtog henvendelse fra en borger om manglende opfølgning på en afgørelse fra Ankestyrelsen. Borgerrådgiveren tog kontakt til afdelingen med henblik på at løse sagen i dialog med centeret. Under samtalen gav lederen udtryk for, at afgørelsen fra Ankestyrelsen var svær at forstå og følge, og de havde derfor svært ved at komme videre med sagen. Borgerrådgiveren gennemlæste afgørelsen og hjalp centeret med få en bedre forståelse for resultatet fra Ankestyrelsen.

## **Undervisning**

Borgerrådgiveren skal i efteråret 2020 undervise medarbejderne hos Børne- og Familierådgivningen i generelle forvaltningsretlige emner.

---

Borgerrådgiveren deltager gerne i undervisninger af medarbejdere og ledere, hvis det efterspørges, og tilrettelægger gerne individuelle forløb.



---

# ERFARINGER

Borgerrådgiverens årsberetning har til formål at støtte Byrådet i dets tilsyn med den kommunale forvaltning og skal give et indblik i og viden om hvilke dele af den kommunale praksis, der ikke fungerer efter hensigten. Borgerrådgiveren kan ligeledes komme med forslag til, hvordan sagsbehandlingen kan forbedres.

Borgerrådgiveren har til opgave at opsamle generelle erfaringer fra sit virke og stille disse til rådighed for udviklingen af borgerbetjeningen. De væsentligste erfaringer skal indgå i borgerrådgiverens årsberetning til Byrådet.

Borgerrådgiverens erfaringer er et samlet indtryk af kommunens centre og sagsbehandling, og er en opsummering af alle henvendelser og kontakt ud i centrene i løbet af beretningsåret.

Borgerrådgiveren behandler en lille andel sager set i forhold til det samlede antal borgere og brugere, der henvender sig til kommunen i løbet af et år. Erfaringerne med sagerne hos borgerrådgiveren skal derfor også ses i forhold hertil.

Hovederfaringerne fra dette beretningsår handler om tværgående vejledning, lang sagsbehandlingstid og borgeres tilkendegivelser om frygten for at klage.

## ***Tværgående vejledningsforpligtelse***

Nogle af de borgere som henvises til borgerrådgiverfunktionen kommer der, fordi de forinden er sendt rundt i kommunen uden at lande i den korrekte afdeling. De fortæller om, at de har været hos to eller tre afdelinger inden, og at de til sidst er henvist til borgerrådgiveren, fordi medarbejderen ikke har vidst, hvad de ellers skulle stille op.

Disse borgere fortæller også om, at deres forespørgsler ikke undersøges nærmere, men at medarbejderne på det foreliggende grundlag afviser borgeren med den forklaring, at "det gør vi ikke her". Borgeren sendes nogle gange videre med en besked som "prøv i borgerservice", "jeg tror ikke, at det er her" eller "prøv at google det". Nogle borgere får at vide, at medarbejderne faktisk ikke kender svaret, selv om det hører til i kommunen.

Uanset begrundelsen hos medarbejderen, efterlades borgeren i disse tilfælde med selv at finde ud af, hvordan de kommer videre med sagen.

En kommune har en mængde opgaver, som skal løses, men bestemmer selv indretningen og fordelingen af disse opgaver. Kommunens opgaveløsning skal fungere som et samlet hele, og for borgernes vedkommende er indretningen og afdelingerne irrelevante. De betragter nemlig kommunen som én samlet størrelse – en enhedsforvaltning.

Alle borgere der møder kommunen kan have brug for hjælp til at finde rundt, og selv om borgerne ikke altid havner rette sted eller bruger de rette fagtermer, skal vi hjælpe dem med at komme

---

videre med sagen. Det kræver, at vi lytter, spørger ind, sikre overlevering af sager og vejleder borgerne.

Vi har som medarbejdere en pligt til at samarbejde på tværs af kommunen og følge op på forhold, der ikke behandles i vores egen afdeling. Vi har også ansvar for, at sikre koordinering af sager med andre afdelinger i kommunen, så borgeren ikke selv skal finde rundt og få tingene til at fungere. Der kaldes også for "stafetprincippet".

Som myndighed skal vi i fornødent omfang yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse inden for forvaltningens området. Herudover skal vi også henvise til rette myndighed, hvis en borger er kommet det forkerte sted hen eller i den forkerte afdeling. Ud over reglerne i forvaltningsloven om vejledningsforpligtelsen, skal vi sikre en bredere vejledning på det sociale område og i øvrigt som en del af god myndighedsadfærd.

Formålet med at vejlede er, at sikre, at borgeren bliver informeret om sine rettigheder, og undgår at lide et retstab på grund af en fejl, uvidenhed eller misforståelser.

Medarbejdere er forpligtet til at vejlede en borger, når det er naturligt og relevant i situationen og skal af egen drift sikre, at borgeren får den nødvendige hjælp og bistand i sit møde med kommunen. Det gælder uanset, om borgeren søger om en konkret støtte eller kun indikerer et behov for hjælp. Som medarbejdere skal vi derfor også kunne lytte "bag om" det, som borgeren siger, og have viden om relevante afdelinger i kommunen eller myndigheder, som vi kan henvise borgeren til.

Vi er som medarbejder derfor forpligtet til at kende til de opgaver, der bliver løst i kommunen og hos andre myndigheder, og vi skal vide noget om, hvad vores kollegaer arbejder med. Vi skal også vurdere, hvornår vi alene henviser en borger til en anden afdeling, og hvornår vi i stedet skal sikre overleveringen af borgerens sag, så den modtages i rette afdeling. Vi skal med andre ord følge stafetprincippet og ikke slippe sagen, før end den er landet sikkert.

I praksis skal ledere og medarbejderne derfor sikre, at borgerens henvendelse er udgangspunktet for en helhedsorienteret tilgang og løsning. Det er vigtigt at medarbejderen har viden om kommunens indretning og tilbud til borgeren, og at de i praksis har let adgang til at opnå kontakt med den relevante afdeling eller kollega. Det er også vigtigt, at medarbejderne oplever et medansvar for at sikre god borgerbetjening og at ledelsen understøtter dette som en vigtig del af vores arbejde.

Hvis vi ikke lykkedes med at opfylde vores vejledningsforpligtelse, skal borgeren som udgangspunkt stilles som om, at korrekt vejledning var blevet givet. Det kan betyde et erstatningsansvar for kommunen, men et tab af rettigheder, livskvalitet og tillid for borgeren. Det sidste kan være svært at rette op på igen.

#### *Erfaringer om manglende tværgående vejledningsforpligtelse*

Borgerrådgiveren har i dette beretningsår modtaget en del henvendelser, der bærer præg af, at vi ikke lykkedes tilstrækkeligt med at sikre den tværgående vejledningspligt og en mere helhedsorienteret indsats. Indtrykket er, at det primært skyldes er et mangelfuldt kendskab til

---

kommunens indretning og opgaveløsning, ligesom at det efter borgernes fortællinger fremstår som om, at medarbejderne ikke undersøger sagerne bedre.

Borgerrådgiveren har oplevet, at der i kontakten med medarbejdere afdækkes, at en del medarbejdere kun kender eget specifikke fagområde, og ikke ved hvad resten af afdelingen arbejder med. Det er fx flere gange oplevet, at medarbejderens baggrund eller uddannelse er forklaringen på, hvorfor man ikke ved – eller burde vide – noget om andre områder. Det er også begrundelsen hos lederne, som dermed signalerer, at de heller ikke forventer det af deres medarbejdere.

Den manglende viden fører til, at borgerne sendes rundt i systemet eller overlades til selv at finde ud af, hvordan de kommer videre. Det er i strid med vores forpligtelse til også at vejlede borgerne tværgående og principperne for god forvaltningsskik. Det er heller ikke i overensstemmelse kommunens værdisæt: "Sådan møder vi borgerne".

Konsekvensen er også, at borgeren oplever myndigheden som uprofessionel, og at det øger risikoen for at borgeren lider et retstab og tab af mistillid, som skal genoprettes.

For at sikre bedre tværgående vejledning af borgerne, kan medarbejdernes viden om organisationen udbedres og sikres fx særligt ved nyansættelser eller løbende opdateringer. Der kan også bruges forskellige redskaber til at understøtte viden om kommunens indretning, fx IT-systemer, tværgående samarbejde, aftaler om kontaktpersoner og løbende sparring og erfaringsudvekslinger mellem afdelinger.

Herudover kan ledelsen understøtte medarbejderne i, at tværgående vejledningsforpligtelse er en del af den samlede opgaveløsning og signalerer, at det også er en vigtig del af arbejdet som medarbejder i kommunen.

### ***Lang sagsbehandlingstid og manglende svar***

Et gennemgående tema hos de borgere, som benytter borgerrådgiverfunktionen er, at sagsbehandlingstiden trækker ud. Borgerne fortæller ofte om meget frustrerende forløb, hvor de venter længe på svar, holdes hen og hvor de ikke orienteres undervejs. De fleste borgere fortæller, at de godt kan forstå, at en sag kan trække ud, men de kan ikke forstå, at de ikke informeres om hvorfor, og hvornår de kan forvente et svar.

Borgerne fortæller ofte om, at de lange sagsbehandlingstider har store personlige og økonomiske konsekvenser for dem, fordi de venter på en ydelse, hjælp eller tilbud. I de tilfælde, hvor borgerne klager over et afslag, og får medhold i klageinstansen, kan der gå rigtig lang tid fra ansøgningstidspunkt og til de har modtaget ydelsen med tilbagevirkende kraft.

Det er vigtigt at myndigheden har fokus på en rimelig sagsbehandlingstid. Det har betydning for borgernes og brugernes tilfredshed med myndigheden – og følger også af god forvaltningsskik.

Hvis en sag trækker ud, skal myndigheden sikre at borgeren får besked herom, og samtidig oplyse om årsagen til den forlængede sagsbehandlingstid og forventede svartid. En måde at holde styr på sagerne på er, at myndigheden fastlægger mål for sagsbehandlingstiden, og at fristen for næste

---

sagsskridt og sagens afslutning fremgår af sagen. Det gælder ligeledes at myndigheden sikrer korrekt opdaterede sager, hvor alle sagsakter er journaliserede.

Myndigheden må ikke lade subjektive forhold spille ind på vurderingen af den generelle accepterede sagsbehandlingstid i en sag. Hvis der kommer mange sager på et bestemt område, eller ressourcerne er utilstrækkelige, må det ikke forlænge den sagsbehandlingstid, som normalt anses for acceptabel på området. Det samme gælder under ferieafvikling, eller hvis der er stor medarbejderudskiftning på et område.

Hvis borgeren rykker for svar i sagen, hvor sagsbehandlingstiden er overskredet eller borgerens erindring om svar ellers er rimeligt begrundet i sagsbehandlingstiden, skal disse besvares med det samme. I svaret skal borgeren informeres om, hvornår svaret forventes at foreligge og hvad årsagen til sagsbehandlingstiden er.

For at overholde dette, kan gode sagsrutiner være med til at sikre, at sagerne behandles smidigt. Det kan fx være ved, at nye sager visiteres ved modtagelsen i forhold til, om de er hos rette myndighed eller afdeling, og om sagen vurderes som en hastesag, som hurtigt skal sendes videre i systemet.

Det er vigtigt, at undgå unødigt formalisme under sagens behandling, som fx kan være unødigt brug af formularer og skemaer, som borgeren skal udfylde. Medmindre der er hjemmel hertil, kan det ikke kræves af borgeren, at de udfylder bestemte ansøgningsskemaer for at komme videre med sagen. Hvis skemaet kan være en hjælp for myndigheden, kan vi tilbyde borgeren at bruge skemaet, men ikke kræve det. Det samme gælder for digitale selvbetjeningsløsninger, som borgeren kun kan henvises til, hvis der er hjemmel hertil.

#### *Erfaringer fra sager om lang sagsbehandlingstid og manglende svar*

Når borgerne fortæller om deres oplevelser med lang sagsbehandlingstid, ses at mange af de ovenstående elementer går igen i sagerne og efterlader et indtryk af, at der ikke er gode sagsrutiner og styring i disse sager.

Borgerne fortæller oftest om videnstab under sagsbehandlerskifte eller stor udskiftning af medarbejdere i afdelingen i øvrigt, som forlænger sagsbehandlingstiden, fordi der sker sagsophobning. Borgerne henvises ofte til, at de skal vente på, at deres nye sagsbehandler har sat sig ind i sagen, og at sagen derfor henlægges fra det tidspunkt, hvor den tidligere sagsbehandler stoppede. Nogle borgere fortæller også om, at deres sager henlægges under ferie eller sygdom hos medarbejderne, og at ikke behandles i det tidsrum.

Når borgerne mundtligt søger om en ydelse, fortæller en del, at de efterfølgende bliver bedt om at udfylde et bestemt ansøgnings- eller oplysningsskema, og at sagsbehandlingstiden først regnes fra det tidspunkt, hvor borgeren indleverer skemaet eller oplysningerne. Få borgere fortæller, at medarbejderne er uenige i, at der er tale om lang sagsbehandlingstid i sagen fordi, at sagsbehandlingstid først beregnes fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt ud oplyst. Det er ikke en korrekt opgørelse af sagsbehandlingstiden og heller ikke en god forventningsafstemning over for borgeren, der meget naturligt har en anden forventning.

---

Der ses også at være flere sager, hvor medarbejderne ikke vender tilbage som lovet, og hvor årsagen ikke uddybes eller beklages. I længerevarende forløb med flere gentagelser af dette, mister borgeren tilliden til sin sagsbehandler, og ender ofte med meget stor opgave med selv at følge op i sagen.

Borgerrådgiveren oplever i sin kontakt med centrene også, at der i nogle sager er lange svartider over for borgerrådgiveren. Der bruges meget tid i funktionen på at rykke sagsbehandlere om svar i sager, følge op i sagerne og sikre et svar til borgerne. De aftale svartider til borgerrådgiveren overholdes sjældent i dialogsager og ofte ses også, at lovede tilbagemeldinger ikke leveres alligevel. Borgerne giver udtryk for stor frustration over dette, fordi de ofte er gået til borgerrådgiveren i de tilfælde, hvor de ikke selv er lykkedes med at få et svar. Når borgerne ligefrem spørger om, hvor de skal gå hen, hvis ikke borgerrådgiveren lykkedes med at få et svar, er det desværre en trist bekræftelse af, at borgeren har ret i sin klage.

Borgerrådgiveren sikrer altid et svar til borgeren, men det kan ligeledes trække ud med at opnå dette, hvis sagen skal igennem systemet og "op på direktørens bord" til besvarelse, før end det lykkedes. Det er få sager, der skal igennem det forløb, og selv om det ikke burde være nødvendigt, viser det noget om, hvad borgeren selv har været oppe imod for at få det svar, som de i øvrigt har krav på.

For at sikre fremdrift, smidig og effektiv sagsbehandling, kan centrene arbejde på at indarbejde gode sagsrutiner og arbejdsgange. IT-systemer er ofte indrettet således, at de kan sættes op til at erindre om svar, danne overblik over afdelingens sager, deres status og næste sagsskridt. Det kan være en hjælp til at få overblikket i sagerne så der reageres i god tid.

Det er også vigtigt, at centeret indretter sig på ferieafvikling eller længere sygefravær, og aktivt tager stilling til, hvem der afløser indtil medarbejderne er tilbage igen.


Det er ligeledes særligt vigtigt, at medarbejderne reagerer ved rykkere fra borgerne, og er på forkant med at orientere om forlænget sagsbehandlingstid.

### **Borgeres tilkendegivelse om frygt for at klage**

Meget få borgere henvender sig til borgerrådgiveren og giver udtryk for, at de er bekymret for at gå videre med deres klage.

Årsagerne til borgernes bekymringer er forskellige men gennemgående er, at de er bange for konsekvenserne af at klage. Borgerne giver udtryk for at befinde sig i et krydsfelt mellem at føle sig uretfærdigt behandlet og frygten for at klage over det, så situationen forværres.

Nogle borgere vil ikke klage, fordi der er risiko for at det går ud over andre end dem selv, fx deres børn eller plejen og omsorgen for deres forældre. Andre



Det er vigtigt at lære af klagesager, men det er lige så vigtigt at lære af årsagerne til de klager, som borgerne ikke går videre med.

---

fortæller, at de ikke tør klage, fordi de mere eller mindre konkret er blevet informeret om, hvad der sker, hvis de klager, hvilket oftest er, at deres ydelse eller hjælp fjernes eller ændres. Få klager ikke, da de er ansatte i kommunen, og er bekymret for reaktioner fra deres kollegaer eller repressalier fra nærmeste leder.

Borgerne henvender sig i stedet til borgerrådgiveren i håbet om, at henvendelsen til funktionen kan føre til, at sagen behandles direkte af borgerrådgiveren uden kontakt til centeret, eller at borgerrådgiveren har mulighed for at gå videre med sagen direkte til det politiske niveau. Dette er dog ikke en mulighed, og borgerrådgiveren må derfor i stedet vejlede borgerne om, at de grundlæggende set har ret til at klage, og at en klage ikke må skade borgerens sag.

Det er ikke muligt for borgerrådgiveren at vurdere, om der er hold i borgerens frygt for at klage i sagen. Problemet er, at borgeren må løbe risikoen først, og at det oftest vil være meget svært for borgeren at løfte bevisbyrden for, at der var sammenhæng mellem klagen og en efterfølgende konsekvens i sagen. I alle sager, hvor frygten for at klage er et underliggende tema i sagen, er det borgerrådgiverens umiddelbare vurdering, at der er reelle forhold i sagen som centeret burde forholde sig til.

Ingen borger skal sidde med en bekymring for at klage, hverken for sig selv eller andre. Jeg har valgt at fremhæve denne tendens, da det er en måde at synliggøre udfordringen på og pointere, at om end det er få borgere, det drejer sig om, er det et stort retssikkerhedsmæssigt problem for dem, der er tale om.

For at undgå en situation, hvor en borger afholder sig fra at klage, kan der løbende være fokus på borgeres ret til at klage og at klager bruges konstruktivt til at skabe læring.

---

# ANBEFALINGER

Det er min vurdering, at mange borgere er tilfredse med sagsbehandlingen og den måde, de bliver mødt på af medarbejderne og ledelsen i Ringsted Kommune. Det skyldes, at borgerne også giver udtryk for det, de er tilfredse med i sagsbehandlingen, når de kontakter borgerrådgiveren.

I min kontakt med medarbejderne er det også mit indtryk at de gør en stor indsats for at yde en god sagsbehandling, og for at møde borgerne på en respektfuld og professionel måde.

Sagerne i dette beretningsår viser dog også, at der fortsat er brug for fokus på, at sikre udvikling i kvaliteten af sagsbehandlingen og den opgave, man som medarbejder løser for borgeren.

På baggrund af mine erfaringer i dette beretningsår, fremsætter jeg følgende anbefalinger for alle centre:

## ***Tværgående vejledning***

- At ledelsen sikre, at medarbejdere har eller får den fornødne viden om organisationens sammensætning og opgavefordeling.
- At ledelsen sikrer, at samarbejde og koordinering etableres imellem centrene.
- At ledelsen understøtter og sikrer medansvaret for den fælles opgaveløsning hos alle medarbejdere.

## ***Lang sagsbehandlingstid og manglende svar***

- At ledelsen sikrer gode sagsrutiner og arbejdsgange til styring af sagerne
- At ledelsen udarbejder arbejdsgangsanalyser for at afdække sagsskridt der medfører unødige formalisme.

## ***Borgernes tilkendegivelse af frygt for at klage***

- At ledelsen sikrer fokus på borgernes ret til at klage og at klager bruges løbende og konstruktivt til at skabe læring i afdelingen.

Jeg beder om en tilbagemelding på, hvad disse anbefalinger giver anledning til. Jeg vil snarest ved afgivelsen af den næste årsberetning følge op på disse anbefalinger.

## ***Opfølgning på sidste års anbefalinger***

Ved afgivelsen af borgerrådgiverens årsberetning 18/19 afgav jeg følgende anbefalinger:

- At Ringsted kommune generelt arbejder med at forbedre sine skriftlige svar til borgerne, og at hvert center i arbejdet hermed særligt inddrager mine betragtninger om udfordringerne med de skriftlige svar, samt at hvert center inddrog borgerrådgiverens erfaringer fra centeret heri.

- 
- At ledelsen i alle centre sikre, at alle relevante medarbejdere har den fornødne viden om, hvordan vi sender personoplysninger i overensstemmelse med databeskyttelsesreglerne, håndteringen af sikkerhedsbrud og orienteringen af borgerne herom.

### ***Om forbedringen af skriftlige svar***

Efter afgivelsen af borgerrådgiverens årsberetning 18/19, var jeg rundt hos alle centre og informere om de erfaringer, jeg som borgerrådgiver havde gjort mig på det pågældende centers område. Det sidste møde blev først afholdt i slutningen af februar 2020. På baggrund af tilbagemeldingerne og drøftelserne på møderne, skulle udarbejdes et dagsordenspunkt til Byrådet om, hvilke tiltag der blev iværksat i centrene.

Sagen blev udsat på grund af hjemsendelsen af administrationen og forventes først forelagt for Byrådet i efteråret 2020, ligesom at planlagte aktiviteter forbundet med anbefalingerne også er udskudt.

Jeg afventer således behandlingen i Byrådet og implementering af disse aktiviteter, før end jeg kan følge op på denne anbefaling og vurdere, hvorvidt det har forbedre kommunens skriftlige svar til borgerne.

Jeg forventer, at jeg ved afgivelsen af borgerrådgiverens halvårsstatus til januar 2021 kan følge op på sagen igen.

### ***Om sikring af kendskab til databeskyttelsesreglerne***

På et møde den 15. januar 2020 blev jeg orienteret om en implementeringsplan for beslutning om undervisning i sikker kommunikation med borgerne. Undervisningen blev også iværksat som følge af en konkret sag om fremsendelse af sikker post i et center samt på baggrund af min anbefaling i årsberetningen.

Det fremgik af planen, at der var aftalt undervisning på et enkelt område. På et møde den 5. marts 2020 bad jeg om opfølgning på resultaterne af undervisningen i de øvrige afdelinger, når disse forelå.

Jeg har endnu ikke modtaget en orientering herom, og lægger til grund, at det er udskudt som følge af hjemsendelsen af administrationen.

Jeg forventer, at jeg ved afgivelsen af borgerrådgiverens halvårsstatus til januar 2021 kan følge op på sagen igen.

### ***Opfølgning på anbefaling om ensretning af lydoptagelse af møder***

Den 31. juli 2019 udtalte jeg mig om myndighedsenhedens praksis for borgeres muligheder for at optage møder. På baggrund af undersøgelsen anbefalede jeg bl.a. følgende:

- At der udarbejdes et fælles og bindende regelsæt for hvorledes vi i Ringsted Kommune behandler borgere, der ønsker at optage et møde.
- At der orienteres om dette regelsæt via kommunens hjemmeside.

Jeg bad om opfølgning på, hvad mine anbefalinger gav anledning til. Jeg valgte tillige at følge myndighedsenhedens praksis i et år for at danne mig et bedre indtryk heraf.

---

I august måned 2019 blev jeg informeret om, at der ville blive udarbejdet et ens sæt retningslinjer for borgernes muligheder for at optage møder med kommunen, som jeg ville modtage kopi af til orientering, når disse var endelige.

I maj måned 2020 erindrede jeg om at modtage retningslinjerne, og bad om status for arbejdet med retningslinjerne.

I juni måned 2020 blev jeg af borgmesteren bedt om at udtale mig om retningslinjerne, der skal forelægges for Byrådet til politisk behandling på mødet den 7. september 2020. Jeg vil i mit høringssvar til Byrådet forholde mig nærmere til retningslinjerne og udarbejdelsen heraf.

I perioden har jeg kun modtaget en henvendelse fra en borger, som generelt har anmodet om at optage samtlige møder med myndighedsenheden, men ikke øvrige henvendelser herom.

Jeg kan konstatere, at min anbefaling om at udarbejde et sæt gældende retningslinjer for borgeres muligheder for at optage møder med kommunen er kommet i møde.

Jeg forventer at kunne afslutte min undersøgelse af myndighedsenhedens praksis for borgeres mulighed for at optage møder med et afsluttende notat til Byrådet og til Folketingets Ombudsmand, som følger sagen. Jeg forventer, at sagen afsluttes i løbet af efteråret 2020.