

ÅRSBERETNING

21/22

JULI 2022

BORGERRÅDGIVER
RINGSTED KOMMUNE

INDHOLD

INDHOLD	2
FORORD.....	3
RESUME	4
FUNKTION	5
ERFARINGER	7
OPFØLGNING	12
HENVENDELSER.....	15

FORORD

Der er fortsat stor efterspørgsel på borgerrådgiverfunktion i Ringsted Kommune. I dette beretningsår har endnu flere borgere rettet henvendelse til funktionen, end siden den blev etableret for fire år siden. Det er et godt tegn, at borgerne bruger funktionen, men er det samtidig også et tegn på, at kommunen har generelle udfordringer med kvaliteten i sagsarbejdet?

Antallet af henvendelser til borgerrådgiveren, og fordelingen af sagerne på det enkelte center, siger ikke nødvendigvis noget om, hvor sagsbehandlingen eller borgerbetjeningen er mest udfordret. I centeret skal det samlede antal sager eller ekspeditioner tages med i betragtningen af, hvorvidt der er mere alvorlige udfordringer på et område, ligesom at der kan komme flere henvendelser til borgerrådgiveren fra et område, hvis flere medarbejdere derfra henviser borgerne til borgerrådgiveren.

Som borgerrådgiver ser jeg kun et udsnit af kommunens sagsbehandling, og i øvrigt et udsnit der er kendetegnet ved, at borgeren er utilfreds med den behandling han eller hun har fået. Jeg ser ikke de sager, hvor borgeren er tilfreds med den service, kommunen leverer, og som kommunens mange engagerede medarbejdere har en stor del af æren for.

Borgerrådgiverens årsrapport er et væsentligt bidrag til at give indblik i den samlede forståelse af kommunens niveau af retssikkerhed og borgerservice, men kan ikke stå alene til at klarlægge, hvor der kan være forbedringsmuligheder. Borgerrådgiveren kan synliggøre problemer og løsninger til sagerne, men viljen og evnen til at rette op og skabe forbedringer, skal komme fra centrene.

Fokus i denne årsrapport handler om borgernes retssikkerhed med et blik på, hvad det betyder, når borgernes retssikkerhed tilsidesættes, og hvilken læring sagerne fra borgerrådgiveren kan give forvaltningen.

God læselyst.

Ringsted, den 31. juli 2022



Katrine Jensen
Borgerrådgiver

RESUME

Dette beretningsår vedrører perioden fra 1. august 2021 – 31. juli 2022.

Der er sket en stigning i antallet af henvendelser til borgerrådgiveren i forhold til sidste beretningsår. Borgerrådgivningen har i dette beretningsår modtaget henvendelser fra 180 borgere mod 159 borgere i sidste beretningsår. Stigningen er på ca. 13% og understøtter oplevelsen af øget travhed i funktionen.

Antallet af de forhold, som borgerne klager over, er til gengæld faldet en smule. I dette beretningsår er modtaget klager over 298 forhold mod 329 i sidste beretningsår, hvilket er et fald på ca. 9%.

Borgerne klager fortsat mest om forhold vedrørende kommunens afgørelser. Samles alle klageforhold, der handler om afgørelser og vilkår, er det i alt 71 klageforhold, svarende til ca. 24% af de samlede klageforhold i beretningsåret.

Faldene i antallet af klageforhold hos Social- og Sundhedscenteret på 25% og Skolecenteret på 28% er markant i forhold til de sidste år, og kan ikke umiddelbart forklares ud fra mit kendskab til sagerne fra centrene.

Fordelingen af klager på de forskellige centre ser lidt anderledes ud end sidste år, men tendensen viser fortsat at halvdelen af borgerne klager over forhold vedrørende Arbejdsmarkedscenteret og Social- og Sundhedscenteret.

Igen i år ses en stigning i antallet af klageforhold hos Børnecenteret, hvilket har kunnet konstateres i alle årene siden etableringen af funktionen. Stigningen vurderes umiddelbart at skyldes udbredt kendskab hos de borgere, der bruger centeret men også, at der i sager på centerets områder er flere borgere, der oftere benytter funktionen på ny.

Borgerrådgiverens anbefaling

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

- At ledelsen sikrer bedre understøttelse af borgernes retssikkerhed
- At ledelsen understøtter mere målrettet læring af sagerne fra borgerrådgiveren

FUNKTION

Borgerrådgivningen i Ringsted Kommune har været et tilbud til alle borgere, brugere og medarbejdere i fire år, og denne årsberetning viser fortsat god brug af funktionen. Flere borgere har benyttet funktionen i år, end i de forrige år og borgerne bruger funktionen til dens kerneopgave, nemlig at styrke mødet med kommunen og sikre deres retssikkerhed.

Den øgede travlhed i funktionen er ikke kun påvirket af flere henvendelser til funktionen, men også styrket kontakt til centrene for læring og tid i funktionen til varetagelse af whistleblowerordningen.

Borgere og medarbejdere har i år oplevet en funktion, som har lidt længere sagsbehandlingstid end sædvanligt, og at der har været prioriteringer i sagerne ud fra de forudsætninger. Samtidig har jeg oplevet tålmodighed fra borgere og medarbejdere i den forbindelse og hører fortsat, en taknemmelighed over, at funktionen findes som en del af kommunens tilbud.

I februar 2022 blev der ansat en studentermedhjælper til funktionen, som bistår med at løfte funktionens samlede opgavevaretagelse med 15 timer om ugen. Set i forhold til stigningen i antal henvendelser til funktionen og det øvrige pres, der har været, har denne hjælp været uundværlig og medvirket til at holde sagsbehandlingstiden på et fornuftigt niveau i beretningsperioden.

Det er svært at sige noget om, hvorvidt stigningen i antallet af henvendelser til funktionen vil fortsætte. Erfaringen har vist, at der generelt har været en stigning siden etableringen af funktionen i august 2018, bortset fra det første år med hjemsendelser af administrationen.

Stigningen kan ses som et udtryk for, at flere borgere udbreder kendskabet til funktionen, og at denne tendens dermed vil fortsætte, men det er kun et forsigtigt skøn fra min side. Jeg undersøger ikke, hvordan borgerne finder frem til funktionen, men flere borgere fortæller om, at deres sagsbehandler har vejledt dem om funktionen. Det oplever jeg bestemt meget positivt for funktionens omtale i kommunen og som en tillidsklæring fra medarbejdernes side.

OPGAVER

Borgerrådgiverens opgaver er bl.a. at lette borgernes 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.

I dette beretningsår har jeg særligt haft fokus på at sikre læring af de henvendelser, der er komplicerede eller kører skævt mellem flere afdelinger. Jeg har prioriteret samtaler med centerchefer og afdelingsledere i højere grad for sparring og drøftelse af sagerne, og for at høre nærmere ind til den læring, der i øvrigt sker i centeret. Dette har også givet et godt indblik i, hvordan læring udbredes i centeret, og hvilken effekt borgerrådgiverhenvendelserne i øvrigt har.

Jeg oplever i høj grad at blive inviteret mere inden for hos medarbejdere og ledere, som søger uformel kontakt og sparring i konkrete sager eller generelt. Denne tendens understøtter, at der er en moden læringskultur i organisationen, og jeg er meget taknemmelig for det gode samarbejde, det giver om sagerne, som i sidste ende styrker flere borgernes retssikkerhed. Jeg oplever derfor en organisation som lytter og flytter sig, som ønsker at lære af sagerne, og at de ønsker borgerrådgivning som en sparringspartner i den forbindelse.

Funktionen har i beretningsåret etableret og håndteret opgaven med at koordinere kommunens whistleblowerordning. Såvel etableringen af whistleblowerordningen og varetagelsen af opgaven har givet et ressourcetræk på borgerrådgiverfunktionen, der ikke kunne forudses, da opgaven blev planlagt. Det er lykkedes at balancere begge opgaver, men det har i høj grad også været med til at påvirke sagsbehandlingstiden i funktionen og givet spidsbelastningsperioder, og dermed et behov for at lukke ned for funktionen i perioder.

Sagerne og erfaringerne fra den første periode med whistleblowerordningen beskrives ikke nærmere i denne årsberetning. Der fremlægges en selvstændig afrapportering til Byrådet fra whistleblowerordningen forventeligt primo 2023.

ERFARINGER

De fleste af henvendelserne til borgerrådgivningen handler om de afgørelser, som kommunen træffer for borgerne, og ikke bare om resultatet men også om processen, der leder til resultatet. Det handler om borgernes retssikkerhed – det vi jurister kalder den materielle og formelle retssikkerhed, og som sikrer, at såvel resultatet som processen er korrekt, når retssikkerheden er varetaget i sagen.

Retssikkerhed betyder i bund og grund, at man som borger kan gennemskue hvilke rettigheder og pligter, man har men også, at man kan forvente en ordentlig proces, der understøtter en korrekt afgørelse. Retssikkerheden sikres ved overholdelse af mange forskellige regler og retsprincipper, fx inddragelse af borgeren, oplysning af sagen, partshøring, legalitetsprincippet og lignende. I borgerrådgivningen er det mest de forvaltningsretlige regler, der er fokus på. Det er dem, der handler om sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

Ofte kommer borgere til mig og fortæller, at de føler sig urimeligt behandlet. Der er noget i processen, der er gået galt, og borgerne beder ofte om, at jeg vurderer, om afgørelsen er korrekt. Som borgerrådgiver kan jeg ikke tage stilling til afgørelserne eller de faglige vurderinger, der ligger bag, men jeg kan sagtens forstå borgernes frustrationer over resultatet, når jeg lytter til deres fortællinger om processen, fordi borgerne fortæller ofte om noget, der er gået galt.

Mange af de borgere der bruger borgerrådgivningen fortæller om langvarige forløb, hvor der går meget galt i sagen, inden der træffes afgørelser. Dårlig kommunikation og forventningsafstemninger fylder meget, og nogle borgere bliver så frustrerede over forløbene, at de sågar ender med at opgive undervejs.

Borgerne fortæller også om, at de ikke bliver inddraget nok i sagen og løbende vejledes om, hvad de kan forvente. De orienteres heller ikke, når sagen trækker ud, eller der sker ændringer, og når de prøver at få kontakt til sagsbehandler for at høre, hvad der foregår, er det svært at få kontakt eller det tager lang tid. Nogle borgere oplever så mange sagsbehandlerskifte, at de næsten kun mødes med sagsbehandleren én gang. Det er i sig selv frustrerende for borgerne, at så mange forskellige mennesker holder deres liv mellem hænderne, fordi de oplever, at meget viden dermed går tabt.

Mange borgere fortæller også om, at de lægelige vurderinger tilsidesættes, eller at sagsbehandler ikke vil inddrage relevante oplysninger i sagen, og understøtter hos borgeren en oplevelse af, at de bliver fejlvurderet og underkendt. De fortæller om, at de ikke føler sig set, hørt eller forstået, og det er oftest den følelse, borgerne møder op på mit kontor med – at noget må være gået galt.

I dette beretningsår har jeg som borgerrådgiver set sager, som meget godt illustrerer, hvad der er på spil for de mennesker, hvor sagen kører skævt.

EKSEMPEL

En farmor til en ung pige henvendte sig til borgerrådgiveren i sensommeren 2021, idet pigen var smidt ud hjemmefra, og nu boede hos hende, når hun ikke var på sin efterskole. Der var kontakt til kommunen og afklaring af, hvad der skulle ske i sagen, og farmor ønskede hjælp til at sikre underhold af pigen, indtil der var truffet afgørelse om, hvor pigen skulle bo.

Pigen havde søgt vejledning hos Børne- og Familierådgivningen, hvor hun først fik at vide, at sagsbehandler skulle flytte hendes adresse først, for at hendes ungedelse kunne udbetales til hende. Det var ikke korrekt vejledning, og pigen fik derefter at vide, at hun selv skulle flytte adressen. Pigen havde ikke mulighed for at flytte adressen, uden at faderen automatisk flyttede med, fordi faderen først ikke ville samarbejde om flytningen.

Pigen kontaktede Udbetaling Danmark, som også vejledte hende forkert om, at den eneste løsning var, at kommunen skulle træffe afgørelse om et forældreplæg. Forældreplæg er en afgørelse om, at barnets ydelse kan standses, hvis forældrene fx ikke sikrer at barnet kommer i skole eller lignende. Pigen brugte derfor lang tid på at få kommunen til at løse problemet på denne måde uden, at det gav mening.

Pigen og hendes farmor henvendte sig derfor til borgerrådgiveren for at finde ud af, hvordan reglerne var, og hvad de kunne gøre. Ungeenheden, som havde overtaget sagen, havde rettet henvendelse til Udbetaling Danmark for at undersøge mulighederne, og fik at vide, at adressen skulle flyttes, og at pigen herefter ville kunne søge pr. 1. januar 2022 om at få udbetalt ungedelsen til sig selv, når der var trådt nye regler i kraft.

I mellemtiden lykkedes det pigen at få hendes far til at samarbejde om at flytte adressen i oktober 2021, og da det nye år startede, søgte hun således om at få udbetalt sin ydelse. Dette viste sig dog ikke muligt efter de nye regler, fordi de eksisterende regler allerede tillod, at hun fik udbetalt pengene efter at adressen var flyttet, hvis sagsbehandler samtidig havde anbefalet til Udbetaling Danmark, at pengene skulle udbetales direkte til pigen.

Pigen havde derfor fået meget forkert vejledning i systemet, og var i flere måneder sendt rundt for at selv finde ud af, hvordan hun skulle løse problemet. I mellemtiden fik hun ingen penge, og hendes farmor måtte derfor lægge ud til alle de omkostninger, der var for hende i perioden. Dette pressede familien meget ud over den sårbare situation, de i øvrigt stod i. Sagen blev også kompliceret af, at Udbetaling Danmark ikke vejledte korrekt og heller ikke vejledte kommunens sagsbehandlere korrekt, og som i stedet førte til et større oprydningsarbejde og en unødigt lang proces.

Hvis pigen havde fået pengene udbetalt i de 5 måneder, sagen varede, ville hun selv kunne have betalt for sine udgifter, og hendes farmor ville i stedet kunne have betalt for den psykologhjælp, som pigen havde meget brug for. Det havde således stor betydning for pigen, at sagen ikke blev løst hurtigere.

EKSEMPEL

En kvinde var sygemeldt fra sit arbejde, fordi hun havde fået en hjernerystelse. Hun var tilknyttet sygedagpengeafdelingen i Arbejdsmarkedscenteret, hvor fokus var på at få hende i selvforsørgelse igen. Kvinden var i et ansættelsesforhold i perioden, og arbejdsgiver var interesseret i, at hun hurtigst muligt kom tilbage igen. Kvindens læge havde anbefalet hende synstræning, som sundhedssystemet ikke kunne bevillige, men som Arbejdsmarkedscenteret kunne give som et beskæftigelsesrettet tilbud.

Et sådant forløb ville koste ca. 15.000 kr., såfremt kvinden kun havde brug for et forløb. Herudover gik kvinden også til andre behandlinger, som hun selv betalte for, for at få det bedre. Forløbet ville medvirke til at kvinden kunne læse igen, og dermed passe sit arbejde som sekretær. Hun søgte om det første forløb i sommeren 2021.

Kvinden søgte to forskellige forløb men fik i begge tilfælde afslag med en uforståelig begrundelse, som hun henvendte sig til borgerrådgiveren med. Det fremgik af sagsforløbet, at der ikke var inddraget relevante oplysninger i sagen, og ud fra kvindens beskrivelser af forløbet virkede det ikke til, at der var taget stilling til, om et synstræningsforløb kunne være et beskæftigelsesrettet tiltag.

Kvinden blev hjulpet af borgerrådgiveren med at indgive partshøringsbemærkninger og klager over afslagene, og borgerrådgiveren gjorde samtidig centeret opmærksom på, at det var kunne være muligt at bevillige forløbet efter nogle andre regler, der blev administreret i Myndighedsenheden.

I mens sagen kørte, blev kvindens sygedagpenge stoppet, og hendes arbejdsgiver ønskede at opsigte hende, fordi der ikke var udsigter til, at hendes problemer med øjnene kunne løses uden synstræningsforløbet. Sagen blev behandlet af Ankestyrelsen, som i april 2022 hjemviste begge sager til fornyet behandling i centeret. Årsagen var, at kommunen ikke havde taget stilling til, hvorvidt forløbet var et beskæftigelsesrettet tilbud.

Mens kvinden ventede på svar fra Ankestyrelsen afventede Myndighedsenhedens behandlingen at kvindens muligheder for at få bevilliget forløbet hos dem, fordi de afventede behandlingen i Ankestyrelsen.

Efter sagen var hjemvist fra Ankestyrelsen i april 2022, træf Arbejdsmarkedscenteret i august måned 2022 afgørelse om bevilling af synstræning til kvinden, idet vurderingen nu var, at forløbet var et beskæftigelsesrettet tiltag. Kvinden fik medhold i sagen mere end et år efter, at hun søgte. Havde sagen være behandlet korrekt ved hendes første ansøgning, ville hun have fået tilkendt forløbet i sensommeren 2021, ca. et halvt år inden, at hun blev opsagt fra sit arbejde.

Sagsbehandlingsforløbet i sagen havde samlet set taget mere end et års tid, hvor kvinden i mellemtiden havde mistet sit indkomstgrundlag og arbejde, mens hendes fysiske tilstand ikke var blevet markant forbedret. Kvinden havde derfor heller ikke muligheder for at søge arbejde på almindelige vilkår, hvilket var vurderet, at hun kunne, hvorfor afdelingen stoppede hendes sygedagpenge.

Kvinden fik i mellemtiden ikke mulighed for at få prøvet sagen ved Myndighedsenheden, fordi de ikke behandlede hendes ansøgning, og dermed tog stilling til om hun var berettiget efter anden lovgivning, og selv efter Ankestyrelsens hjemvisning, ventede kvinden yderligere 4 måneder, før hendes sag blev vurderet og bevillet af Arbejdsmarkedscenteret.

Sagen viser et forløb, der havde alvorlige konsekvenser for kvinden og hendes muligheder for at komme i beskæftigelse igen. Der var flere retssikkerhedsmæssige mangler i sagen i form af manglende oplysning af sagen, mangelfuld begrundelse for afslagene, manglende stillingtagen til ansøgningen efter alle muligheder i den sociale lovgivning, lang sagsbehandlingstid i strid med hurtighedsprincippet og manglende inddragelse af borgeren i egen sag.

Herudover havde forløbet også store personlige konsekvenser for kvinden, som udover at miste sit arbejde og forsørgelsesgrundlag, ikke havde mulighed for at ændre på sin situation. For kvinden havde det store omkostninger for hendes situation økonomisk og personligt, og den langvarige kamp var opslidende for hende.

Hvis borgerens retssikkerhed tilsidesættes i sagsbehandlingen, har det oftest store og indgribende konsekvenser for borgerne i den konkrete sag men også i de afledte konsekvenser for borgeren, som måske ikke kan få en ydelse, forløb eller hjælp. Det indkomsttab kan have nogle til tider voldsomme påvirkninger på hele deres livssituation.

Samtidig kan det være svært og til tider umuligt at rette op på fejlen, når først sagen kører i det administrative klagesystem, for de borgere, der vælger at klage. Jeg møder tit en velment bemærkning fra sagsbehandlere under møder, hvor borgeren vejledes om muligheden for at klage, og som for en forvaltning kan virke til en fornuftigt mulighed for, at borgeren kan få testet sagen.

Men en genopretning gennem en klageinstans tager tid, og er ikke en garanti for, at borgeren får den ydelse eller hjælp, de har brug for, hvis ikke de orker at klage. Borgeren skal vente på at få behandlet klagen samtidig med, at borgeren bærer risikoen for indtægtstab i hele perioden, hvilket kan have alvorlige konsekvenser for dem. Det er derfor vigtigt, at de afgørelser vi træffer, og sagsbehandlingen forbundet hermed, er så korrekte som muligt, så borgerens retssikkerhed har det bedste udgangspunkt allerede i det første møde med kommunen.

Der er også borgere, som oplever de mere personlige konsekvenser af sagerne, og hvor der er noget mere i klemme end selve sagen. Det kan være der, hvor borgeren ikke kan få kontanthjælp og må forlade sit hjem, eller hvor børn ser deres forældre få mangelfuld pleje eller omsorg, så de ikke trives. Selv om en myndighed ikke skal forholde sig til konsekvenserne af afgørelserne, er det naturligt nok, at det fylder meget hos borgerne.

I de sager, som jeg har fremhævet som eksempler, er der meget på spil. Der er også sager, hvor der ikke er så meget på spil, og hvor tilsidesættelsen af retssikkerheden ikke har så massive indvirkninger i borgerens liv, men det er i princippet uvedkommende.

EKSEMPEL

Et barn var anbragt i familiepleje hos sin morfar, og moderen havde samvær med barnet, som hun ofte hentede i børnehaven. Der var ikke fulgt ordentligt op i sagen i de sidste par år, så familien havde kun en gammel handleplan, som de fulgte, men som ikke havde taget højde for barnets udvikling gennem de sidste 2 år.

Da Børne- og Familierådgivningen blev opmærksomme på sagen, blev opfølgningen sat i gang, men inden der blev udarbejdet en opdateret handleplan, besluttede afdelingen at ændrer markant i vilkårene for samværet mellem mor og barn. Den primære årsag hertil var, at sagsbehandler ikke mente, at moderen kunne sikre tilstrækkelig trafikmæssig sikkerhed for barnet ved afhentningerne. Moderen måtte derfor ikke længere være alene med barnet, og samværet var markant begrænset i timeantal og omfang, end de vante rammer.

Familien oplevede således en markant ændring af deres dagligdag fra den ene dag til den anden, og følte ikke at deres bemærkninger blev inddraget i sagen, eller at sagen blev vurderet ud fra, at der ikke var sket ulykker med barnet. Familien oplevede samtidig, at den manglende opfølgning i løbet af årene gav nogle store forskelle mellem sagsbehandlerens forståelse af situationen og familiens dagligdag, som de selv oplevede som meget velfungerende og uden behov for ændringer.

Familien var meget bange for, at de ville få tvangsfjernet barnet, hvis ikke de fulgte afgørelsen. Da de henvendte sig til borgerrådgiveren, spurgte de om, hvorvidt de ville blive overvåget, og om politiet ville komme og fjerne barnet med det samme, hvis ikke de fulgte afgørelsen fuldt og helt. Familien levede i en periode i stor bekymring og frygt for, hvad der ville ske.

Da borgerrådgiveren læste afgørelsen om samværet fremgik en alvorlig fejl, fordi sagsbehandleren havde truffet afgørelse uden at forelægge sagen for Børne- og Ungeudvalget, hvilket der var krav om. På et møde mellem sagsbehandler og familien, forklarede familien, hvilke følelser af angst og afmagt, som det havde rejst i dem, og hvor store konsekvenser, det havde haft for dem alle, at deres verden pludselig var ændret fra den ene dag til den anden. Sagsbehandler beklagede fejlen, og samarbejdet med familien fandt et bedre leje derefter, men det havde store personlige konsekvenser for familien i perioden, inden de fik afklaring om sagen.

Borgernes retssikkerhed skal overholdes og sikres i alle sager, uanset hvad der er på spil for borgeren. Udover at det er et krav til kommunen giver det også et bedre samarbejde med borgerne, er mere tillidsvækkende i kontakten, sikrer bedre forståelse for de afgørelser kommunen træffer, færre klagesager, mindre oprydningssarbejde og genopretningsarbejde mv.

Det giver derfor god mening at medarbejderne arbejder bevidst og målrettet med at sikre borgerens retssikkerhed i sagsbehandlingen, og at der er fokus på læring af sagerne så viden om retssikkerhed styrkes og understøttes i hele organisationen.

OPFØLGNING

I årsberetningen for 20/21 anbefalede jeg, at ledelsen sikrede, at alle relevante medarbejdere fik styrket deres generelle forvaltningsretlige kompetencer.

Jeg har modtaget administrationens orientering om status på de initiativer, som blev iværksat på baggrund af mine tidligere anbefalinger, og som jeg kort gennemgår her.

Administrationen har på baggrund af årsberetningen 20/21 indkøbt et e-læringskursus i offentlig ret og forvaltningsret, med henblik på at styrke medarbejdernes generelle forvaltningsretlige kompetencer, og kommunen har selv udarbejdet et e-læringskursus i grundlæggende informationssikkerhed. Begge forløb afsluttes med test.

Det fremgår af administrationens opgørelse, at knap 68% af de administrative medarbejdere har gennemført kurset i offentlig ret, og at 72% har gennemført og bestået informationssikkerhed for begyndere. Administrationen følger op på de medarbejdere, der mangler at gennemføre kurset.

I årsberetningen for 19/20 anbefalede jeg bl.a., at ledelsen sikrede, at medarbejderne har eller får den fornødne viden om organisationens sammensætning og opgavefordeling, og at ledelsen sikrer, at samarbejde og koordinering etableres mellem centrene.

I administrationens tilbagemelding fremgår det, at der på baggrund heraf er etableret et netværk af forvaltningsretlige fyrtårne i kommunen, som mødes ca. 6 gange om året og drøfter relevante problemstillinger med fokus på emner af forvaltningsretlig karakter, borgerrådgiverens rapporter, sager fra Ankestyrelsen og lignende.

Det fremgår desuden, at der er fokus på at tydeliggøre organisationens opgavevaretagelse på Midtpunktet, hvor medarbejdernes kompetencer og opgaver bliver mere velbeskrevne, så medarbejderne sender borgerne sikkert videre.

Desuden fremgår, at der er indkøbt en løsning til mail-systemet "Send Digitalt" som hjælper medarbejdere med at sikre, at mails med fortrolige eller følsomme oplysninger sendes krypteret. Det fremgår også, at der ligger en pixibog på Midtpunktet, der giver overblik over, hvilket typer af personoplysninger, der skal håndteres sikkert og hvilke, der kan sendes via almindelig mail.

Mine bemærkninger

Administrationens opfølgning og tiltag på mine anbefalinger virker fornuftige til at sikre, at der løbende og generelt er fokus på de opmærksomhedspunkter, der er rejst i årsberetningerne.

Jeg følger arbejdet med at sikre de forvaltningsretlige kompetencer hos medarbejderne, og vil i min invitation til at mødes med de forvaltningsretlige fyrtårne også høre mere til arbejdet hermed.

Jeg foreslog allerede i 2019 den daværende kommunaldirektør, at kommunen indkøbte systemet 'Send Digitalt', og jeg har med tilfredshed noteret mig, at mit forslag er fulgt.

ANBEFALINGER

Borgerrådgiverens årsberetning har til formål at støtte Byrådet i dets tilsyn med den kommunale forvaltning og skal give et indblik i og viden om borgernes oplevelser af mødet med Ringsted Kommune, og hvor der er forbedringspotentialer i sagsbehandlingen.

Jeg har sidste år og forrige år fremsat anbefalinger, der alle udspringer af samme grundkilde, nemlig fokus på overholdelse af gældende ret, og sikring af forvaltningsretlig kvalitet i sagsbehandlingen. Dette års anbefalinger er i tråd med tidligere.

Det kan virke omsonst, at anbefalingerne er flere vinkler på samme problem, men det kalder på refleksion og overvejelse, når flere borgere henvender sig til funktionen end de forrige år med de samme forvaltningsretlige fejl i sagerne, samme udfordringer i mødet med kommunen, og mere eller mindre samme fordeling af klager på det enkelte center, som er set i de forrige år.

Sagerne viser endnu ikke mønstre i fejl for et bestemt center eller afdeling, ligesom at sagerne heller ikke understøtter konkrete anbefalinger til et bestemt center. Det skyldes, at alle sager til borgerrådgiverfunktionen er forskellige i problemstillinger, fejl og dermed det nødvendige fokus, der skal være på genopretningen. Samlet set giver henvendelserne ikke et tilstrækkeligt entydigt billede til, at der kan fremsættes dækkende og relevante anbefalinger til de enkelte centre.

Mine overvejelser handler derfor om større fokus på retssikkerheden og læring af sagerne, og at mine anbefalinger medvirker til arbejdet hermed.

Jeg har i år uddybet mine anbefalinger med forslag til, hvordan centrene mere konkret kan arbejde med mine anbefalinger. Uddybningerne er tænkt som forslag og ikke selvstændige anbefalinger.

På baggrund af henvendelserne til borgerrådgivningen i dette beretningsår fremsætter jeg følgende anbefaling for alle centre:

- At ledelsen sikrer borgernes retssikkerhed i mødet med kommunen
- At ledelsen understøtter mere målrettet læring af sagerne fra borgerrådgiveren

I forhold til centerets eksisterende arbejde med at sikre borgernes retssikkerhed, kan en afdækning af, hvad medarbejderne forstår derved være en god måde, at få en ens og dækkende forståelse af, hvad det er, hvordan det sikres i sagerne.

Det kan også være en afdækning af afdelingens klagesager i en given periode med fokus på, om der er områder eller emner, der særligt er udfordret for retssikkerheden i afdelingen, fx hvis det ses af sagerne, at der ikke partshøres eller sker tilstrækkelig med inddragelse af borgeren i sagen.

Afdelingen kan også arbejde med retssikkerhed ved at tage de seneste nye tilsynssager, udtalelser fra ombudsmanden eller nævn for deres område, og gennemgå dem på afdelingsmøder i forhold til at sikre læring heraf.

Det kan også være afholdelsen af et temamøde, hvor der på forhånd er valgt et retssikkerhedsemne, som der undersøges nærmere, undervises i eller drøftes på baggrund af en konkret sag eller et generelt behov i afdelingen.

I forhold til ledelsens understøttelse af mere målrettet læring af sagerne fra borgerrådgiveren, vil jeg gerne invitere til faste møder med centeret om de sager, der har været forbi funktionen i en periode, fx halvårligt eller kvartalsvise møder.

Alle centre er også meget velkomne til at inddrage borgerrådgiveren i generel og konkret sparring om forvaltningsretlige udfordringer i sagerne, undervisning på baggrund af sager eller dialog om, hvordan afdelingen kan medvirke til at styrke et område.

Jeg vil fortsat tage konkrete sager op, som giver anledning til dialog med ledelsen, men opfordrer tillige til, at de berørte medarbejdere også inddrages heri.

HENVENDELSER

Dette beretningsår vedrører perioden fra den 1. august 2021 – 31. juli 2022.

Der er sket en stigning i antallet af henvendelser til borgerrådgiveren i forhold til sidste beretningsår. Borgerrådgivningen har i dette beretningsår modtaget henvendelser fra 180 borgere mod 159 borgere i sidste beretningsår. Stigningen er på ca. 13% og understøtter oplevelsen af øget travthed i funktionen.

Antallet af de forhold, som borgerne klager over, er til gengæld faldet en smule. I dette beretningsår er modtaget klager over 298 forhold mod 329 i sidste beretningsår, hvilket er et fald på ca. 9%.

De fem emner som borgerne mest klager over er:

Afgørelser, hovedindhold:	40
Lang sagsbehandlingstid og manglende svar:	31
Vejledning	27
Betjeningen af borgere	14
Sagsoplysning og oplysningsskridt	9

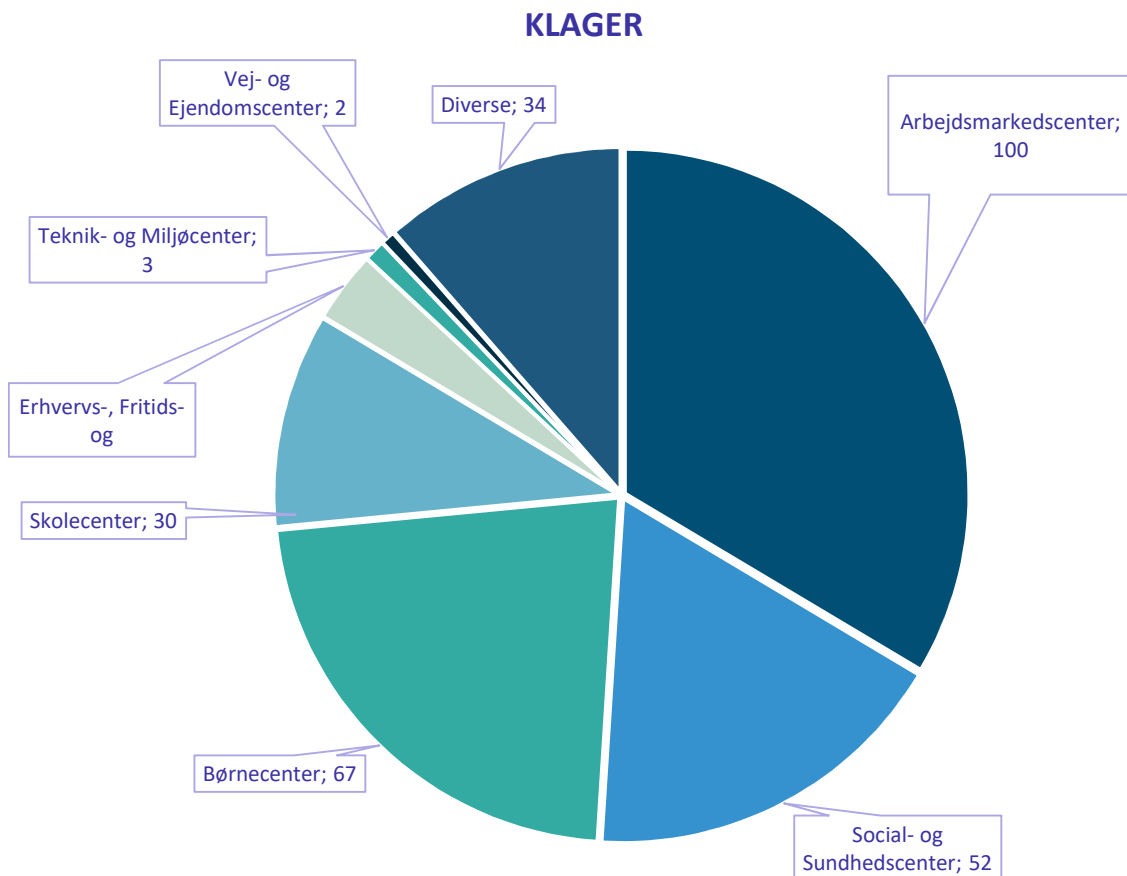
Det ses af ovenstående, at borgerne fortsat klager mest om forhold vedrørende kommunens afgørelser. Samles alle klageforhold, der direkte relaterer sig til afgørelsen, er der i alt 71 klageforhold om dette.

Selv om funktionen ikke kan behandle klager over afgørelser, får borgere hjælp til at forstå kommunens afgørelser, hjælp til at klage over dem samt vejledning om øvrige klagemuligheder.

Der ses et fald i antallet af klageforhold fra sidste beretningsperiode til i år på alle ovenstående emner, men dette er ikke et bemærkelsesværdigt udsving i forhold til de øvrige år, og skal mest tages som udtryk for, at antallet af klager svinger fra år til år.

Som det også ses af de forrige årsberetninger, er det mere eller mindre de samme emner, som borgerne klager over. Ovenstående top fem var også på sidste årsberetning, men dette er en tendens, der er meget udpræget for borgerrådgiverarbejdet. Fordi klager er så forskellige i deres fokus og indhold, kan ovenstående ikke tages som et udtryk for, at kommunen træffer mange forkerte afgørelser.

Klagerne fordeler sig som følger på centrene:



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

Hvis centeret ikke kan genkende antallet af klageforhold, kan det skyldes, at det ikke er alle henvendelser, der forelægges for centeret. Nogle sager løses ved borgerrådgiveren, fx fordi borgeren får vejledning der.

Fordelingen af klager på de forskellige centre ser lidt anderledes ud end sidste år, men tendensen viser fortsat, at halvdelen af borgerne klager over forhold vedrørende Arbejdsmarkedscenteret og Social- og Sundhedscenteret.

Igen i år ses en stigning i antallet af klageforhold til Børnecenteret, hvilket har forekommet alle år siden etableringen. Det vurderes umiddelbart at skyldes udbredt kendskab hos de borgere, der bruger centeret men også, at der i sager på centerets områder er flere borgere, der oftere vender tilbage til funktionen for hjælp.

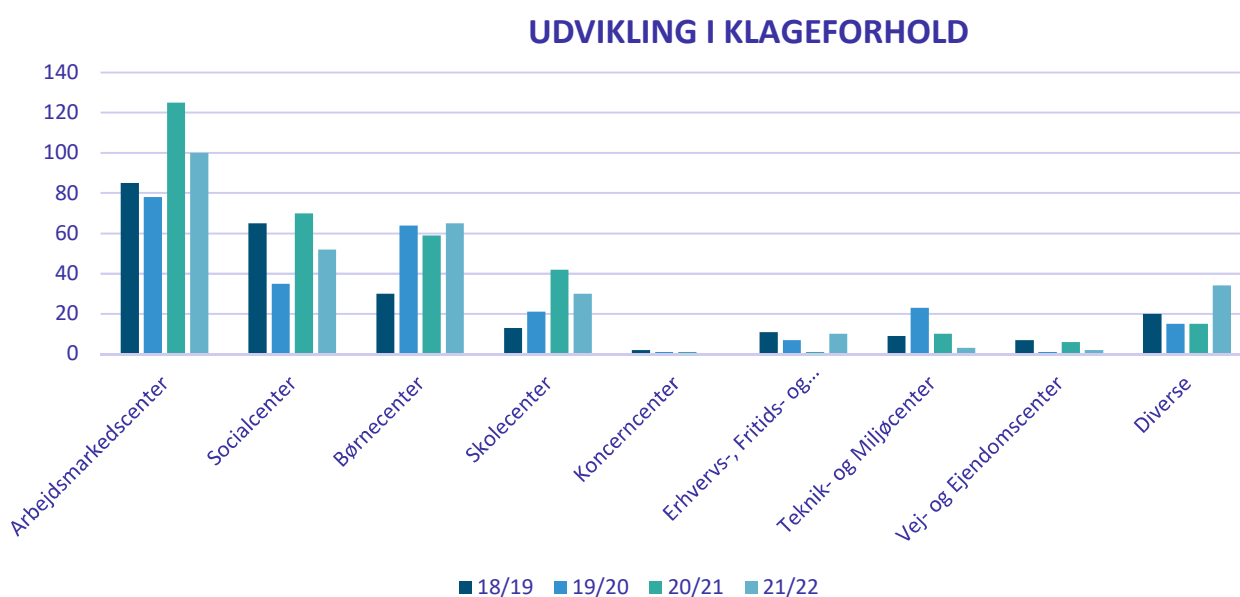
Faldene i antallet af klageforhold hos Social- og Sundhedscenteret på 25% og Skolecenteret på 28% er markant i forhold til de sidste år, og kan ikke umiddelbart forklares ud fra mit kendskab til

centeret. I de flestes tilfælde vil der også være tale om mere tilfældigheder i henvendelserne det enkelte beretningsår, end egentlige udtryk for, at borgerne klager mindre.

Stigningen i antallet af henvendelser til Erhvervs- Fritids- og Kommunikationscentret vedrører alle Ringsted Borgerservice, og skyldes særligt henvendelser om mit id.

Faldet i antal klageforhold til Teknik- og Miljøcenteret og Vej- og Ejendomscentret er ikke usædvanligt, forstået således, at der også ses et lavt antal henvendelser i de forrige årsberetninger, og generelt blandt borgerrådgivere ikke ses mange henvendelser inden for disse områder.

Udviklingen i klageforholdene fordelt på centrene i forhold til sidste årsberetning:



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.

Generelt må konstateres, at der er flere henvendelser på de sociale områder, men set i lyset af at der træffes flere afgørelser der, og har flere borgere i kontakt med centeret er det mere naturligt. Til gengæld ses det også at de få henvendelser, der er på det tekniske områder er mere komplicerede.