



# Borgerrådgiverens årsberetning 2019

# Indhold

Forord .....	3	Hvilke klagepunkter indeholder klagerne? ....	12
Borgerrådgiverfunktionen .....	4	Hvorfor klager borgerne?.....	13
– baggrund, rammer og formål.....	4	Særlige temaer i årets henvendelser .....	14
Borgerrådgivere i hele landet .....	4	Partshøring.....	14
Sådan arbejder borgerrådgiveren.....	5	Handlepligt og handlemuligheder i forhold til udsættelsestruede eller udsatte lejere..	16
Opgaver og kompetence.....	5	Hvordan arbejder kommunen med udsættelsestruede eller udsatte lejere? ....	18
Borgerrådgiveren behandler henvendelser og klager over: .....	5	Udsættelsestruede lejere hos borgerrådgiveren .....	18
Derudover hjælper borgerråd giveren også, når borgeren ønsker støtte til:.....	5	Kommunens pligt til at genoptage sagen, hvis der er begået fejl.....	20
Borgerrådgiveren behandler ikke klager om: .....	5	Langsommelig sagsbehandling, manglende svar og skift af sagsbehandlere .....	23
Synliggørelse af borgerrådgiverfunktionen .....	5	Sprogbrug.....	26
Jeg mødtes således med: .....	5	Om den skriftlige kommunikation udtaler Folketingets ombudsmand: .....	27
Og endelig har jeg besøgt: .....	6	Tavshedspligten .....	29
Hvor ligger Borgerrådgivningen? .....	6	Afsluttende bemærkninger og kommende indsatsområder i 2020 .....	30
Dialog og tværfagligt samarbejde .....	7	Whistleblowerordningen i Nyborg Kommune .....	31
Betydningen af at arbejde sammen.....	7		
Borgerrådgiverens registrering .....	8		
Hvordan kategoriseres henvendelserne? ....	8		
Hvordan fordeler henvendelserne sig?.....	11		

## Forord

Nyborg Kommune har haft en borgerrådgiverfunktion siden 2016. Jeg efterfulgte den tidligere borgerrådgiver i januar 2019, hvilket betyder, at dette er min første beretning. Denne beretning dækker således hele kalenderåret 2019.

Det har været et spændende og lærerigt år, hvor meget af min tid er brugt på at lære organisationens mange medarbejdere at kende. Jeg er blevet modtaget med interesse, venlighed og stor åbenhed – i de enkelte forvaltninger og afdelinger, på personalemøder, i diverse råd, af borgere og af medarbejdere samt af mine nærmeste kollegaer i sekretariatet. Tak for det og for den overbærenhed alle nyansatte i varierende omfang har behov for at blive mødt med.

Jeg modtager jævnligt positive tilkendegivelser fra borgere og medarbejdere i kommunen, der er glade for, at der i Nyborg findes en borgerrådgiverfunktion. De udtrykker alle stor tilfredshed med, at der findes et sted, hvor man kan søge uvildig hjælp, især når kommunikationen er gået skævt, eller man har mistet overblikket over sin sag i kommunen. Jeg får fra tid til anden også henvendelser fra borgere i andre fynske kommuner, der forgæves har søgt efter en borgerrådgiver i deres egen kommune.

Hver dag møder et utal af borgere kommunens mange ansatte. Det er borgere og brugere i form af elever, forældre, patienter, beboere, samarbejdspartnere, frivillige mv., der møder lærere, pædagoger, teknisk- og administrativt personale, socialt- og sundhedsfagligt personale samt en lang række øvrige faggrupper. Det er vigtigt for mig at understrege, at selvom beretningen i sagens natur har fokus på kritisable forhold, så ser jeg også, at der dagligt løftes et kolossalt stort og dygtigt udført arbejde på alle velfærdsområder i kommunen. Der findes ingen lette løsninger på komplekse velfærdsproblemer, og selvom vi

måske ikke altid kan være enige om, at sagsbehandlingen i en konkret sag bør gøres til genstand for kritik, håber jeg alligevel, at vi ved fælles hjælp kan holde fokus på sagens kerne og derved sikre, at borgerne ikke lider yderligere i form af manglende retssikkerhed.

Min succes som borgerrådgiver afhænger i vid udstrækning af et godt og konstruktivt samarbejde med medarbejderne i forvaltningerne - på alle niveauer i organisationen. Jeg er overbevist om, at dette samarbejde og fælles blik er en forudsætning for, at jeg som borgerrådgiver kan bidrage til at nedtrappe konfliktniveauet og finde hensigtsmæssige løsninger, når borgere oplever at komme i klemme i det kommunale system.

Mit håb er således, at beretningen vil give anledning til konstruktiv kritik samt refleksion og derved i sidste ende bidrage til, at vi sammen kan lære af de fejl, der uvægerligt vil forekomme. Kun ved at lære af egne og hinandens fejl styrker vi retssikkerheden for kommunens borgere og fremmer i sidste ende arbejdsglæden for os alle.

Ingen i organisationen er fejlfri – heller ikke borgerrådgiveren. Derfor modtager jeg også gerne feedback og forslag til forbedringer både i forhold til denne beretning og samarbejdet generelt.



Nyborg, december 2019  
Tina H. Jepsen; Borgerrådgiver

# Borgerrådgiverfunktionen

## – baggrund, rammer og formål



Borgerrådgiverfunktionen i Nyborg Kommune blev etableret i 2016 med hjemmel i lov om kommunernes styrelse § 65e. Det betyder, at funktionen er oprettet som en uvildig funktion, der ikke er underlagt kommunens ledelse, men derimod refererer direkte til Byrådet. Funktionen er nærmere beskrevet i kommunens styrelsesvedtægt, der trådte i kraft 23. februar 2016. Vedtægten findes på kommunens hjemmeside.

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er i vedtægtens § 3 beskrevet således:

Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Nyborg Kommune og at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører Nyborg Kommune og medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrådgiverfunktionen indebærer dermed to vigtige spor. Et spor, der indeholder dialogiske elementer med fo-

kus på at styrke dialogen mellem borgere og kommunens forvaltninger og et retssikkerhedselement, der har fokus på, hvorvidt de forvaltningsretlige regler og principper er overholdt samt et andet spor, der fokuserer på hvordan, borgere kan klage og hvilken læring, der kan udledes af klager over kommunens sagsbehandling.

Alle borgere, brugere og erhvervsdrivende i Nyborg Kommune kan henvende sig til borgerådgiveren med henblik på vejledning og hjælp til gennemgang af et sagsforløb.

Borgerrådgiverens overordnede funktion er således at varetage opgaver som råd og vejledning samt tilsyn med kommunens administration, hvilket betyder, at borgerrådgiveren også kan undersøge, om de gældende juridiske/forvaltningsretlige regler og principper for sagsbehandlingen er overholdt.

Derudover tilbyder borgerrådgiveren rådgivning, sparring i komplekse sager samt undervisning til medarbejderne i kommunens forvaltninger.

## Borgerrådgivere i hele landet

Der er oprettet borgerrådgiverfunktioner i 33 af landets kommuner og med tiden er der opbygget et solidt fagligt fællesskab blandt landets borgerrådgivere. Netværket mødes årligt til et to-dages seminar, hvor vi deler nyttige informationer, viden og erfaringer med hinanden og drøfter de store linjer i borgerrådgiverfunktionen. Derudover er der etableret et mere afgrænset netværk henholdsvis øst og vest for Storebælt.

På Fyn har kun Nyborg og Faaborg-Midtfyn Kommuner etableret en borgerådgiverfunktion, og vi har frit kunne vælge mellem øst og vest. Da jeg bor i København deltager jeg med stor glæde og udbytte i netværket på Sjælland. Vi mødes to gange årligt til erfaringsudveksling, sparring og dialog.

# Sådan arbejder borgerrådsgiveren

## Opgaver og kompetence

Ifølge vedtægten har borgerrådsgiveren kompetence til at behandle klager over den formelle sagsbehandling, dvs. lov-mæssige sagsbehandlingsregler, vedtagne retningslinjer og god forvaltnings-skik. Borgerrådsgiveren behandler hen- vendelser om kommunens sagsbehand- ling, personalets optræden og faktisk forvaltningsvirksomhed. De enkelte op- gaver er beskrevet nedenfor.

## Borgerrådsgiveren behandler henvendelser og klager over:

- Kommunens sagsbehandling
- Personalets optræden
- Sagsbehandlingstid

## Derudover hjælper borgerrådsgiveren også, når borgeren ønsker støtte til:

- At få genetableret dialogen med kommunen
- At mægle mellem borgeren og den kommunale medarbejder
- At finde vej i den kommunale organi- sation
- At finde vej i klagesystemet
- At forstå et brev fra kommunen

## Borgerrådsgiveren behandler ikke klager om:

- Det faglige indhold i kommunale af- gørelser
- Politiske beslutninger, fx om kommu- nens serviceniveauer
- Personale- og ansættelsesforhold i kommunen

- Forhold som andre klageinstanser tager sig af
- Spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Om- budsmand eller domstolene
- Forhold som Byrådet har behandlet og taget stilling til

## Synliggørelse af borgerrådsgiver- funktionen

De første måneder som borgerrådsgiver brugte jeg på at udbrede kendskabet til funktionen. Min forgænger ophørte i sommeren 2018, og for en del borgere og medarbejdere gik der noget tid, før de fandt ud af, at stillingen atter var be- sat. Jeg startede derfor med at kontakte cheferne og inviterede mig selv til en snak med dem og afdelingsledere om borgerrådsgiverfunktionen, gensidige for- ventninger til samarbejdet og dét der ak- tuelt fyldte i de respektive afdelinger.

## Jeg mødtes således med:

- Socialafdelingen - Dorthe Dahlstrup, Christina Engelbrekt Rohde og Lone Hartig
- Børneafdelingen - Torben Birk Ros- bach
- Borgerservice - Betina Østergreen og Anja Leise Johanson
- Sundhed- og Omsorgsafdelingen – Mette Bill Ladegaard; Birgitte Toft og Susanne Buch
- Teknik- og Miljøafdelingen - Søren Møllegård

Derudover har jeg deltaget i flere perso- nalemøder i Jobcentret, Teknik & Miljø- afdelingen, Misbrugscentret, Sundhed- og Omsorgsafdelingen samt Socialafde- lingen.

## Og endelig har jeg besøgt:

- Den blå Cafè
- Nyborgværkstedet
- Demenskoordinatorer (Tårnparken)
- Nyborg kommunale ungdomsskole
- Netværksgruppe (Sundheds- og Om-sorgsafdelingen)
- Rosengårdens venners generalforsamling (Karen Johansen)
- Seniorrådet (Ebbe Hajslund)
- Handicaprådet (Martin Stenmann)
- Udsatterrådet (Benny Pieszak)

Alle steder er jeg blevet modtaget med stor interesse, nysgerrighed og gode forslag til, hvordan vi i fællesskab kan styrke retssikkerheden for kommunens borgere. Sidegevinsten ved at blive et kendt ansigt er desuden, at jeg i et endnu større omfang har fået henvist borgere og derudover også har fået etableret kontakt til medarbejdere, der efterfølgende har opsøgt mig i forhold til faglig og konsultativ bistand.

## Hvor ligger Borger-rådgivningen?

Borgerrådgiveren har kontor på rådhuset, - 2. sal (i det tidligere IT-undervisningslokale), Torvet 1, 5800 Nyborg. Som noget nyt er der nu også adgang for gangbesværede og kørestolsbrugere via lift.

### Åbningstider:

Mandag-onsdag kl. 9.00-15.30

Torsdage kl. 9.00-17.00

Fredag kl. 9.00-14.00

Man kan henvende sig uden aftale, men det anbefales at bestille tid først.

Borgerrådgiveren kan kontaktes på [borgeraadgiver@nyborg.dk](mailto:borgeraadgiver@nyborg.dk) eller på telefon direkte: 6333 7708.



## Dialog og tværfagligt samarbejde



Som borgerråd giver er det min erfaring, at en smidig, uformel kontakt ofte kan reducere misforståelser og dermed minimere risikoen for, at sagen kompliceres yderligere. Af samme årsag er jeg også stor tilhænger af den mundtlige kommunikation (telefonsamtaler, samtaler og møder) – især, når det drejer sig om at sikre forståelsen af et problem og den gode, konstruktive relation til ens samtalepartner.

Min tilgang til borgere og medarbejdere i kommunen er derfor overvejende dialogbaseret dvs., at jeg betragter dialogiske kompetencer som færdigheder, der i bedste fald bidrager til den undersøgende samtale, hvor sandheden eller løsningen ikke er givet på forhånd.

Det er vigtigt for mig, at borgerne oplever kontakten til borgerråd giveren som uproblematisk og let tilgængelig. Jeg tilbyder derfor både samtaler på mit kontor, hjemmebesøg (hvis dét giver bedst mening for borgeren), eller at møde borgeren et helt tredje sted (fx på arbejdspladsen). Derudover deltager jeg natur-

ligvis i en lang række møder i forvaltningerne, hvor borgeren eller medarbejdere beder om min assistance.

Jeg møder borgerne med afsæt i Nyborg Kommunes overordnede kerneopgave, dvs. 'at understøtte borgeres muligheder for at udfolde deres potentiale i et forpligtende samarbejde' og forsøger i et samarbejde med den enkelte borger at være både undersøgende, problem-løsende og konkret.

## Betydningen af at arbejde sammen

En del borgere, der henvender sig til borgerråd giveren giver udtryk for frustration og afmagt over dét, de oplever som manglende sammenhæng og koordinering i indsatsen. De efterspørger derfor med rette et helhedsorienteret blik på deres ofte komplekse problemstillinger.

Det betyder, at dér, hvor det er relevant at anlægge et helhedsorienteret perspektiv og dér, hvor det giver mening at tage afsæt i de dele af borgerens liv, der aktuelt udgør en barriere for trivsel, udvikling og selvforsørgelse, kan jeg med borgerens samtykke tage initiativ til tværfaglige møder. Hensigten med disse møder er at trække på de forskellige faggrupper, der repræsenterer hver sin faglige kompetence således, at borgerens problem belyses og problematiseres på en måde, der gør det muligt at finde den bedste løsning på tværs af organisatoriske og faglige skel.

Tværfagligt samarbejde forudsætter gensidig forståelse og åbenhed for andre professionelles forståelser, perspektiver og metoder. Man kan netop sige, at det er det fælles blik, der skaber tværfagligheden og helhedsorienteringen. Jeg er klar over, at disse tværfaglige møder ved et første øjekast kan forekomme overordentlig ressourcetrækvende – i forhold til den anvendte tid, vilje og evne til at arbejde sammen på

tværs, men min erfaring er imidlertid også, at manglende faglig sparring, sammenhæng og koordinering af indsatser i komplekse borgerforløb ofte medfører langt større udfordringer senere i sagsbehandlingen. Et helhedsorienteret perspektiv på borgerens aktuelle livssituation, indebærer med andre ord bred opbakning til tværfaglige møder – både af den enkelte medarbejder og fra ledelsen.

Min rolle på disse tværfaglige møder kan være forskellig, dog er jeg altid mødeleder og sikrer, at den dagsorden (som jeg forinden har udformet sammen med borgeren) danner baggrund for en åben og kvalificerende dialog. Jeg er også selv referent på mødet. For de fleste borgere er det tilstrækkeligt med et enkelt tværfagligt møde. Men jeg tilbyder også løbende møder, hvor forskellige faggrupper mødes hos mig og diskuterer, hvordan særligt komplekse borgerforløb kan håndteres så hensigtsmæssigt, effektivt og konstruktivt som muligt.

## Borgerrådsgiverens registrering

### Hvordan kategoriseres henvendelserne?

Antallet af henvendelser til borgerrådsgiveren i løbet af et år, repræsenterer en meget lille andel af kommunens samlede henvendelser, og tallet giver derfor ikke et retvisende billede af det omfattende og ofte komplekse arbejde, der dagligt udføres i kommunen. Ligesom tallet heller ikke er udtryk for kommunens generelle kvalitet i sagsbehandlingen. Omvendt er antallet af henvendelser næppe heller dækkende for alle de borgere, der har oplevet vanskeligheder i kontakten med kommunen, eller som har haft brug for hjælp til løsningen af et problem. Men de registrerede henvendelser kan give os et vigtigt fingerpeg



om, hvilke tendenser, udfordringer og problemfelter, der kan identificeres i kommunens sagsbehandling, og som bør give anledning til kritisk refleksion.

Registrering af data kan gøres på mange måder. Indsamling og registrering af data giver imidlertid bedst mening, når formålet står tydeligt og klart, hvilket samtidig betyder, at mere eller mindre hovedløs registrering af data sjældent giver mening for nogen. Jeg har derfor også brugt året på at kvalificere formålet med dataregistreringen dvs., at jeg i vid udstrækning har konstrueret de enkelte kategorier i takt med, at borgere har henvendt sig med et problem eller en forespørgsel.

For at kunne trække paralleller til den forrige borgerrådsgiver har jeg blandt andet ladet mig inspirere af hendes registreringspraksis, hvilket betyder, at registrering af henvendelser falder i tre hovedkategorier:

1. Råd og vejledning – ikke klager
2. Klager fx over sagsbehandlingen eller personalets optræden



### 3. Aktiviteter i øvrigt (fra støtteforeninger, fagforeninger, fra andre myndigheder, borgere i kommuner etc.)

Henvendelser og aktiviteter forstås her som en kontakt eller forespørgsel, hvor fx en borger eller virksomhed anmoder eller oplyser om noget. Henvendelser sker både mundtligt (telefonisk og ved personligt fremmøde) eller skriftligt (ved mails, breve og lign.)

I perioden 1. januar til 31. december 2019 har borgerrådgiveren modtaget henvendelser fra i alt 117 enkeltpersoner og 1 virksomhed.

Henvendelser hos borgerrådgiveren registreres ved første kontakt og kategoriseres i forhold til den afdeling, som henvendelsen vedrører. Selvom borgeren har problemstillinger og spørgsmål, der vedrører flere afdelinger, registreres der stadig kun én henvendelse. Antallet af henvendelser (118) er således ikke en samlet registrering af borgerrådgiverens henvendelser og indikerer heller ikke noget om, hvor mange ressourcer, der er anvendt på den enkelte henvendelse.

Derudover kommer et ikke registreret antal henvendelser fra medarbejdere, direktion, chefer, byrådet og andre (fx råd og nævn) i og udenfor kommunen. Disse henvendelser kan handle om afklaring, oplysning, vejledning, sparring og anmodning om juridisk eller socialfaglig bistand.

#### Ad. 1

Henvendelser i denne kategori handler ofte om borgere, der søger efter den rette indgang i kommunen, eller som ønsker at få vejledning på baggrund af en specifik problemstilling. Nogle borgere henvender sig med en forespørgsel om, hvordan eller i hvilken afdeling man søger en bestemt ydelse, mens en del henvender sig efter forgæves at være blevet sendt rundt i systemet, eller efter at være blevet afvist i en afdeling. Fælles for disse henvendelser er, at de ikke defineres som klager eller beklagelser,

men blot er udtryk for en anmodning om hjælp til en given problemstilling.

Nogle henvendelser afhjælpes allerede i telefonen, andre ved et enkelt møde, mens en del kan give anledning til flere møder fx med de respektive afdelinger i kommunen.

#### Eksempel:

*En bekymret borger henvender sig til borgerrådgiveren og efterlyser vejledning i forhold til at kunne hjælpe en nær slægtning, der på grund af demens og et muligt alkoholmisbrug er kommet i mistrivsel. Jeg taler med borgeren og henviser til kommunens demenskoordinatorer og misbrugscentret for yderligere oplysning og tilbyder desuden et møde, hvor borgeren og den pågældende slægtning kan deltage. Jeg er ikke blevet kontaktet igen.*

*En borger kontakter mig og fortæller, at hans far skal forestå bisættelsen af hustruen og borgerens mor, men at faderen ikke har penge til udgifterne i forbindelse med bisættelsen. Borgeren fortæller, at faderen har svært ved at overskue den digitale ansøgning via kommunens hjemmeside. Jeg kontakter efterfølgende Borgerservice med henblik på, at faderen kontaktes og vejledes i forhold til støttemuligheder. Det aftales også med Borgerservice, at faderen konkret hjælpes i forhold til ansøgningen, hvis der er behov for det.*

#### Ad. 2

Henvendelser i denne kategori består af klager eller beklagelser, hvor borgeren har aktuelle og konkrete forhold vedrørende sagsbehandlingen, der har givet anledning til klager. Mange klager opstår på grund af utilfredshed med sagsforløbet. En utilfredshed, der kan bunde i manglende inddragelse i egen sag, misforståelser eller manglende forventningsafstemning i kommunikationen mellem afdelingen og borgeren. Håndteringen af denne type klager sker oftest

ved dialog mellem borger og den pågældende afdeling.

Den enkelte klage kan indeholde flere juridiske problemstillinger, men registreres alligevel kun efter den primære årsag til klagen.

### Eksempel:

*En borger kontakter borgerrådgiveren med stor frustration over sit voksne barns bosted. En samtale med borgeren afslører mistillid og utilfredshed med bostedets personale og dét borgeren benævner som manglende struktur på bostedet. Borgerrådgiveren faciliterer med samtykke fra beboeren et fælles møde mellem pårørende, beboeren, ledelsen på bostedet og kontaktperson samt Socialafdelingen. Formålet er at få talt om de bekymringer som borgeren har for sit voksne barn og drøfte, hvilke muligheder, der er for at tilrettelægge et samarbejde mellem beboeren og bostedet, der både tager højde for retten til selvbestemmelse og en nærtstående bekymring for sit voksne barns trivsel og fremtid.*

*En borger henvender sig til borgerrådgiveren med en klage over, at hun ikke har fået svar på en ansøgning om tabt arbejdsfortjeneste. Borgeren undrer sig over, at hun ikke har modtaget en kvittering med et estimat over, hvornår ansøgningen ville blive behandlet. På grund af sommerferien tænkte borgeren, at sagsbehandlingstiden var længere end normalt og hæftede sig derfor ikke i første omgang ved at der var gået mere end 12 uger fra hun havde indsendt ansøgningen. På baggrund af henvendelsen kontaktede jeg afdelingen og bad dem om at ringe til borgeren, der efterfølgende fik hastebehandlet sin ansøgning.*

### Ad. 3

Denne kategori er et mix af mange forskellige henvendelser – ofte telefonisk, men også via mails. Det kan være forespørgsler om forhold i kommunen

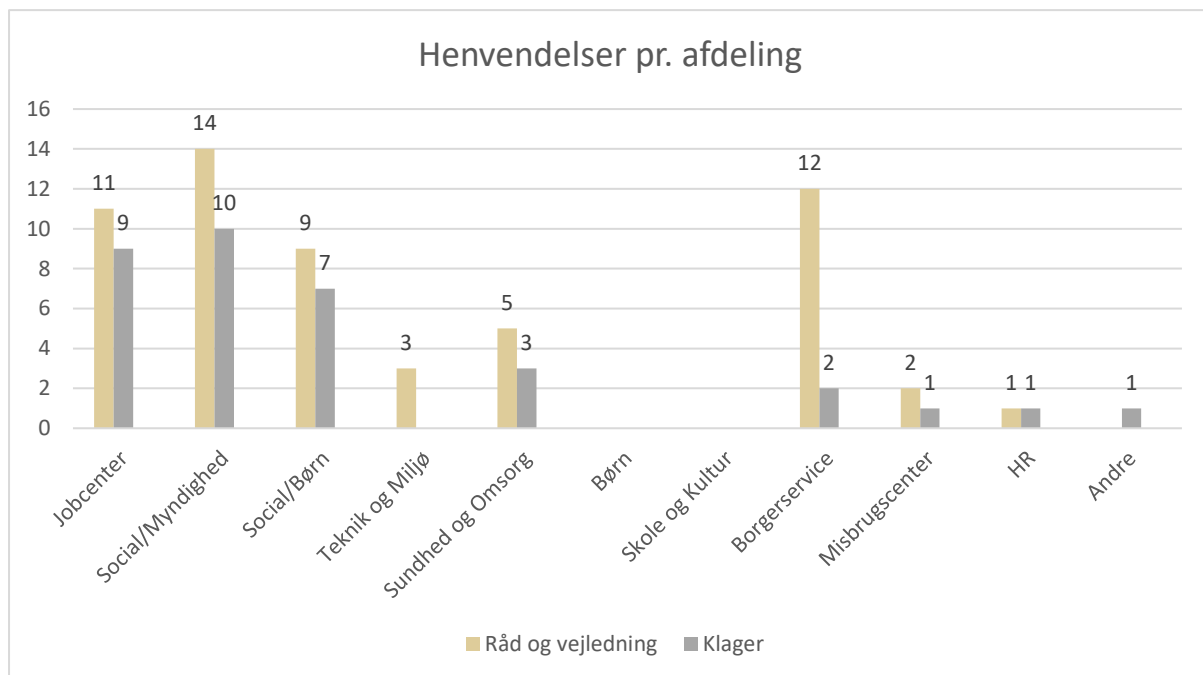
(events, slotsprojektet etc.), men det kan også være konkrete henvendelser fra fagforeninger (DJØF og SL), der repræsenterer et medlem med en given problemstilling. Endelig har der været henvendelser fra sundhedsfagligt personale fra andre kommuner, samt forespørgsler fra borgere i andre kommuner, der har efterspurgt bistand fra en borgerrådgiver.

Antal henvendelser fordelt efter kategorier:

1. Råd og vejledning:	57
2. Klager:	34
3. Øvrige:	27



## Hvordan fordeler henvendelserne sig?



Af de 34 klager er 10 klager gengangere dvs., at den første henvendelsesårsag ikke er blevet tilfredsstillende løst for borgeren. Hovedparten af denne gruppe borgere fortæller, at de stadig ikke føler sig hørt og inddraget i egen sag, hvilket er forklaringen på, at de sender en ny klage. To borgere i denne kategori er registreret med > 10 dvs., at de hver især har sendt mere end ti klager til borgerrådgiveren.

Det registrerede antal klager (34) fortæller dermed intet om tyngden eller omfanget af klagerne, men må blot tages som udtryk for en statistisk detalje. Kun ved nærmere gennemgang vil man få en forståelse for betydningen og konsekvenserne for borgeren, men også for de vanskeligheder kommunens medarbejdere kan have ved håndteringen af særligt komplekse sager. To af klagerne er desuden ikke part i egen sag, men klager som nærtstående over sagsforløbet.

# Hvilke klagepunkter indeholder klagerne?

Klagepunkter	Jobcenter	Social/Myndighed	Social/Børn	Teknik og Miljø	Sundhed og Omsorg	Borgerservice	Misbrugscenter	HR	I alt
<b>Forvaltningsloven</b>									
Begrudelse		1	4		1	2			8
Klagevejledning									
Partshøring		1	2						3
Vejledning (forkert/manglende)	1	2	2		1	1			7
Aktindsigt	1							1	2
<b>Forvaltningsskik mv</b>									
Koordineret indsats	3	5	1		1				10
Betjening af borgere	1	2			1		1		5
Inddragelse		1	3						4
Orientering om sagens gang eller status	1	1	4						6
Sagsbehandlingstid og manglende svar	3		1			1			5
Sprogbrug	1		1						2
Venlig og hensynsfuld optræden			1						
<b>Hjemmelsspørgsmål</b>									
Afgørelser, hovedindhold									
<b>Opgavevaretagelse</b>									
Konkret serviceniveau		2			1				3
Manglende hjælp	1	5	1		1				8
<b>Persondataloven</b>									
Berigtigelse, sletning eller blokering					1				1
<b>Retsgrundsætninger mv.</b>									
Genoptagelse			1						1
Sagsoplysning/officialprincip			1						1
Klagesagsbehandling									
Manglende hjemmel					1	1			2
Manglende afgørelse					1				1
<b>Andet</b>									
Anden lovgivning						1			1
<b>I alt</b>									70

## Hvorfor klager borgerne?



Nyborg Kommune er bemærkelsesværdig ved at have juridiske konsulenter til rådighed for samtlige fagområder. Denne prioritering er efter min opfattelse med til at kvalificere og understøtte en høj grad af specialiseret juridisk faglighed, hvilket i sig selv kan bidrage til, at de afgørelser, der træffes er korrekte. Borgere, der alligevel kontakter mig omkring disse afgørelser kan have vanskeligheder med at læse og forstå afgørelsen, lovgivningen eller grundlaget for selve afgørelsen.

Disse klager (realitetsklager) følger de almindelige klageregler i retssikkerhedsloven, dvs. med pligt til genvurdering og endelig behandling i Ankestyrelsen og er i forhold til den formelle sagsgang relativt ukomplicerede.

Hovedparten af de klager, som borgerrådgiveren har modtaget i årets løb,

handler imidlertid ikke om resultatet af en afgørelse, men i højere grad om processen dvs. måden afgørelsen er truffet på.

Det er min erfaring, at selv den mest korrekte og lovmedholdelige sagsbehandling og afgørelse bliver sekundær og mindre væsentlig, når borgeren oplever sig dårligt eller uretfærdigt behandlet i processen.

Borgerens oplevelse af processen kan dermed i sig selv føre til, at der klages over en afgørelse.

Forskning på området og erfaringer fra blandt Holland viser, at den *måde*, afgørelser træffes på, tillægges stor betydning ved modtagerens oplevelse af, om *udfaldet* er retfærdigt, og oftere har større betydning end at få medhold.

Retfærdighedsbegrebet er ikke entydigt og normalt sondres der indenfor juraen mellem materiel og formel retfærdighed. Fælles for disse begreber er, at de begge har en objektiv dimension, fordi enhver kan bedømme om de gældende regler er fulgt korrekt.

Heroverfor står begrebet procesretfærdighed, der handler om den enkelte borgers subjektive vurdering af, om den måde en afgørelse er truffet på er fair. Dette perspektiv indebærer, at der ikke er fokus på lovgivers eller myndighedens retfærdighedsvurdering, men udelukkende fokus på borgerens oplevelse af retfærdighed. Med andre ord: Var det, som foregik, retfærdigt?

Når det giver mening at beskæftige sig med denne form for retfærdighed hænger det sammen med, at procesretfærdighed udover at have fokus på borgers subjektive oplevelse også har en række væsentlige og helt praktiske betydninger i en juridisk kontekst.

Undersøgelser viser således, at der er en tydelig sammenhæng mellem oplevelsen af proces og tilfredshed med resultatet (også selvom resultatet ikke var gunstigt). Derudover har procesretfærdighed betydning for i hvilket omfang, afgørelser accepteres og overholdes og endelig giver procesretfærdighed legitimitet bl.a. til, at borgerne føler sig forpligtet af love og afgørelser og generelt oplever at have tillid til myndigheden.

Min opgave er at medvirke til at gøre sagsbehandlingen så god som mulig. Det forsøger jeg ved at holde fokus på samspillet mellem jura og socialfaglighed og ved at sikre, at borgeren føler sig tilstrækkeligt inddraget i sagsbehandlingen. Jeg er meget optaget af procesretfærdighed og har i årets løb undervist flere afdelinger og medarbejdergrupper i denne særlige form for retfærdighed, og hvorfor det giver god mening for den kommunale myndighed at tænke dette ind i sagsbehandlingsprocesser.

## Særlige temaer i årets henvendelser



Kommunen har stor indflydelse på borgernes liv. En myndighed afgør fx hvem, der skal have social pension, specialundervisning, hjælpemidler og meget andet. Behandlingen af afgørelsessager er bl.a. reguleret i forvaltningsloven og det er vigtigt for borgernes retssikkerhed og oplevelse af at føle sig retfærdigt be-

handlet, at de kender retten til aktindsigt, partshøring og begrundelse. I det følgende uddyber jeg således en række overordnede temaer, der bl.a. knytter sig til forvaltningslovens bestemmelser.

### Partshøring

Partshøring er et uhyre vigtigt skridt i sagsbehandlingen, og den er samtidig med til at opfylde officialprincippet (det grundlæggende princip i forvaltningsretten, at myndigheden har ansvaret for at oplyse en sag tilstrækkeligt inden den træffer afgørelse). Flere borgere har i årets løb henvendt sig til mig, fordi de har været i tvivl om, hvorvidt de er blevet partshørt korrekt. Jeg ser derfor en tendens, der ikke umiddelbart afspejles i klagestatistikken, men som alligevel bør tages alvorligt.

Folketingets ombudsmand udtaler følgende:

Myndighedens pligt til på eget initiativ at partshøre er ikke blot en ret for borgeren, men er også af betydning for tilliden til den offentlige forvaltning.

### Lovgrundlag

Reglerne om partshøring fremgår af forvaltningslovens kapitel 5 - §19 og handler grundlæggende om det vigtige princip, at ingen kan dømmes uden at være blevet hørt. Partshøring giver derfor sagens parter mulighed for at få indflydelse på sin sag og for at kunne forsvare sig over for oplysninger i sagen. Parten skal med andre ord have mulighed for at kommentere, korrigere og supplere sagens faktuelle og eksterne faglige vurderinger.

Omvendt sikrer partshøring også, at sagsbehandleren får vigtige informationer og dermed måske får rettet fejl.

## Hvordan partshører man?

Der er ingen formkrav til partshøringen, det afgørende er, at høringsformen respekterer formålet med partshøringen.

Det er vigtigt, at myndigheden er opmærksom på, om det står tilstrækkeligt klart, hvad borgeren skal forholde sig til og, at det fremstår tydeligt, at der er tale om en høring, dvs. at parten har mulighed for at komme med en udtalelse. Endelig bør myndigheden præcisere, hvilke oplysninger, der har betydning for afgørelsen dvs. hvilke oplysninger, myndigheden lægger vægt på som samtidig er til ugunst for parten.

Høringen indebærer, at myndigheden sender nogle vigtige oplysninger fra sagen til parten og beder om borgerens kommentarer eller ved, at myndigheden udarbejder en – korrekt og dækkende - sagsfremstilling af de oplysninger, der er undergivet partshøringspligt. Høringen kan også ske som en udarbejdelse af en foreløbig afgørelse (en agterskrivelse), hvori relevante oplysninger er gengivet og vurderet af myndigheden.

Kravet om partshøring har karakter af en garantiforskrift, hvilket betyder, at manglende partshøring som udgangspunkt vil medføre, at afgørelsen bliver ugyldig, og at myndigheden må behandle sagen på ny. Under alle omstændigheder vil manglende partshøring ofte føre til klagesager, og det siger sig selv, at myndigheden i langt de fleste sager vil bruge en del flere ressourcer på en klagesag (og evt. en ny behandling af sagen) end på at foretage partshøring.

### Eksempel:

*En borger søger om lønkompensation for tabt arbejdsfortjeneste i forbindelse med forsørgelsen af et barn. Barnet lider af et sjældent syndrom, der bl.a. medfører en indgribende, kronisk lidelse i øret, som nedbryder dele af øreknoglerne.*

*Konsekvensen er markant nedsat hørelse og dermed sværere betingelser for at tilegne sig et godt og alderssvarende talesprog.*

*Til brug for behandling af ansøgningen indhenter Børn og Familieafdelingen diverse udtalelser og dokumenter og modtager desuden en lægelig udtalelse, der før sagsbehandleren modtager den, er stemplet som 'indgået'. Ifølge sagsbehandleren er det almindelig praksis, at dokumenter, der er stemplet som 'indgået' normalt betragtes som afleveret manuelt af borgeren selv. Sagsbehandleren antager derfor, at borgeren allerede er bekendt med oplysningerne og partshører ikke over oplysningerne i den konkrete lægeudtalelse. Imidlertid fastholder borgeren, at hun ikke har afleveret den pågældende lægeudtalelse samt, at hun ikke er bekendt med, at passager fra udtalelsen indgår i sagen og i myndighedens vurdering.*

*Et senere dialogmøde reder de forskellige tråde ud. Det er formodningen, at den pågældende lægeudtalelse sandsynligvis er indhentet af en tidligere kollega, og at udtalelsen herefter via intern post er blevet fordelt til Børn og Familieafdelingen – og altså dermed uden borgerens vidende. Borgeren giver under mødet udtryk for stor frustration over, at hendes indsigelse i forhold til lægeudtalelsen ikke blev hørt af sagsbehandleren. Hun anfører samtidigt, at det havde været betydningsfuldt for hendes tillid til kommunen og det fremtidige samarbejde, at hun var blevet lyttet til, da hun fortalte, at hun ikke kendte til indholdet i den pågældende lægeudtalelse.*

### Kommentar:

Borgerrådgiveren har modtaget flere henvendelser, hvor borgeren ikke er blevet partshørt korrekt. Det er således en almindeligt forekommende fejl, at myndigheder undlader at partshøre, fordi parten allerede kender oplysningerne.

Dette er imidlertid ikke i sig selv et tilstrækkeligt argument – parten har krav på at vide, præcis hvilke oplysninger fra sagen (eller dokumentet), der lægges til grund for afgørelsen, og som er til ugunst for parten. Ovenstående fremgangsmåde er derfor i strid med parts-høringsreglerne.

Ifølge Folketingets Ombudsmand indebærer god forvaltningsskik derudover, at myndigheder skal optræde tillidsvækkende, venligt og hensynsfuldt samt være åbne over for borgerne. Opstår der således tvivl om en borgers indsigelse, hører det med til såvel sagsoplysningen som ved god forvaltningsskik, at myndigheden (inden for rimelige rammer) enten lader tvivlen komme borgeren til gode eller forsøger at afklare denne tvivl, inden der træffes afgørelse.

### **Anbefaling**

Det er vigtigt og afgørende for borgernes tillid til det arbejde, der udføres, at kommunen har aktiv opmærksomhed på de forvaltningsretlige regler og løbende har fokus på medarbejdernes bevidsthed og viden om reglernes anvendelse. Hvis partshøring er fast indarbejdet i rutinerne og i kommunens sagsproces, sker der færre fejl. Det anbefales derfor, at der med passende interval tilbydes undervisning i reglerne, og at der generelt er skærpet opmærksomhed på, hvorvidt de anvendes korrekt.

### **Handlepligt og handlemuligheder i forhold til udsættelses-truede eller udsatte lejere**

Alle mennesker har brug for en bolig og for sikkerhed omkring boligsituationen.

En bolig er en basal menneskeret og bliver dermed også forudsætningen for borgerens hverdag, tryghed og trivsel.

I forhold til udsættelsestruede lejere er der behov for koordinering og hurtige indsatser, hvis en reel udsættelse skal

forhindres. Det er derfor meget problematisk, når borgerne henvender sig til de enkelte afdelinger med behov for hjælp og vejledning og de efterfølgende afvises med henvisning til, at den pågældende afdeling ikke er forpligtet, eller ikke kan hjælpe med en bolig.

Kommunerne spiller en central rolle i forhold til at forebygge udsættelser af lejere. Det er derfor vigtigt, at kommunerne har et særligt fokus på problemstillingen og gør en særlig indsats for at forebygge udsættelser af lejere.

Fra Børne- og Socialministeriets Vejledning nr. 9857 af 31/08/2016

Når kommunen ikke vejleder korrekt og bredt, er der risiko for at borgeren ikke får søgt relevant hjælp og dermed oplever tab af rettigheder. Det er derfor helt afgørende, at der skabes opmærksomhed på pligten til at vejlede bredt om alle muligheder for hjælp samt, at den afdeling, der møder borgeren, påtager sig denne pligt.

### **Lovgrundlag**

#### **§ 5**

Kommunen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. Kommunen skal desuden være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning

Fra Lov om Retssikkerhed og Administration

Retssikkerhedslovens § 5 a indebærer desuden, at kommunerne har en udvidet pligt til at vurdere lejerens behov for hjælp, når de modtager underretninger



fx om huslejerestancer fra fogedretten. Det betyder, at kommunen er forpligtet til af egen drift straks at vurdere, om der er behov for hjælp efter den sociale lovgivning. Dette gælder:

- i husstande med børn og unge under 18 år
- hvor kommunen i forvejen har en socialsag vedrørende lejeren

En fuldstændig kortlægning af udsættelsesproblematikkens omfang og karakteristika i Nyborg Kommune ville involvere ganske mange aspekter og forudsætte et omfattende undersøgelsesarbejde, der ligger uden for borgerrådsgiverens kompetence og forudsætninger.

Jeg har derfor afgrænset mit fokus til Børn og Ungeområdet, hvor der via antallet af underretninger allerede findes data om effektuerede udsættelser, fogedsager og hjemløshed (tallene er tilgængelige på Danmarks Statistik). Af Danmarks Statistik fremgår det således, at Børn og Ungeafdelingen i Nyborg Kommune i 2018 registrerede 32 underretninger i kategorien 'Fogedsag, udsættelser og hjemløshed'.

I efteråret bad jeg derfor Børn og Familieafdelingen om en redegørelse for omfanget af udsættelser af familier med børn og unge under 18 år i kommunen, samt en beskrivelse af de initiativer som underretningerne havde givet anledning til.

Antallet af underretninger er interessant, fordi det dels kan give et fingerpeg om, hvor mange og hvilke familier, der er udsættelsestruede, dels giver kommunen mulighed for at evaluere på indsatserne.

Ifølge Børn og Familieafdelingen er det ikke muligt at få adgang til oplysninger og data om, hvordan disse underretninger er blevet behandlet i kommunen – herunder, hvilken støtte og hjælp de berørte familier har modtaget, og hvorvidt de i mellemtiden har fundet en fast bolig.



Tal i Danmarks Statistik, der vedrører underretninger i udsættelsessager, kommer fra kommunerne selv, hvilket betyder, at Nyborg Kommune allerede har vurderet underretningerne i overensstemmelse med reglerne for behandling af underretninger i kommunen. Da det er vigtigt at kunne vurdere, om kommunen overholder forpligtelserne efter § 5a, vil jeg i samarbejde med Børn og Familieafdelingen fortsætte arbejdet med at afklare, hvordan kommunen kan få adgang til mere detaljerede statistiske oplysninger på området således, at det bliver muligt at evaluere indsatsen over for udsættelsestruede borgere.

Via mine besøg i bl.a. Udsatterådet, i Misbrugscentret og i Socialafdelingen har jeg desuden talt med brugere og medarbejdere, der har givet udtryk for dét, de betragter som en bekymrende stigning i antallet af hjemløse (og såkaldt 'sofapendlere') i kommunen. Da der kan være tale om et betydeligt mørketal, vil det være useriøst at konkludere på de forskellige udsagn. Blot vil jeg konstatere, at hjemløshed i sig selv er et alvorligt socialt problem med oftest meget indgribende psykosociale og økonomiske konsekvenser til følge for den enkelte borger/familie. Hvis der er tale om en stigning i antallet af hjemløse, bør det derfor alene give anledning til bekymring.

Det er vigtigt at understrege, at udsættelser ikke nødvendigvis fører til hjemløshed. Imidlertid vil en udsættelse for de fleste borgere føre til en vanskelig og ustabil boligsituation og kan dermed betyde en forværring af den samlede økonomiske situation. Herudover kan tab af personlig tryghed og risiko for betydelige ændringer i familierelationer (fx familieopløsning) samt reduceret kontakt til familien blive konsekvensen. I familier med børn kan udsatte lejere endvidere opleve, at børnene må skifte skole/uddannelsessted, og at de mister kammerater og netværk i det hele taget.

Med andre ord vil boligudsættelser for de fleste borgere medføre en endnu vanskeligere social og økonomisk situation, end den de stod i, før de blev sat ud af deres bolig.

## Hvordan arbejder kommunen med udsættelsestruede eller udsatte lejere?

Teknik og Miljøafdelingen inviterede mig på et tidligt tidspunkt til et samarbejde omkring etableringen af en task force, hvis formål er at organisere et tværgående samarbejde i kommunen omkring borgere, der er i risiko for at blive udsat af boligen fx på grund af skimmelsvamp.

Efter byfornyelseslovens §76, skal en ejendom kondemneres, hvis det er forbundet med fare, herunder sundheds- og brandfare, at bebo ejendommen. Når ejendommen kondemneres, har udlejer pligt til at tilbyde lejere et andet sted at bo, mens kondemneringen pågår (genhusning), jf. byfornyelseslovens §61

Disse sager kan stille store krav til medarbejderne, fordi de udover den rent byggetekniske vurdering (omfanget af installationsmangler som toilet, bad og centralvarme, manglende isolering, fugt

og forfald) ofte også bliver mødt af borgere, der på andre parametre end det boligsociale, er resourcesvage.

Denne sammensathed og kompleksitet stiller krav til alle kommunens afdelinger – ikke mindst i de sager, hvor kvaliteten af boligen er indlysende dårlig, om end den ikke i byggelovens forstand (endnu) frembyder egentlig sundhedsfare for beboerne. I sager, hvor betingelserne for kondemnering efter byfornyelsesloven ikke er opfyldt, kan der derfor være et stort behov for en procedure, der i størst muligt omfang sikrer, at kommunen på et tidligt tidspunkt (og helst før en evt. udsættelse) kommer i kontakt med særligt udsatte borgere.

Arbejdsgruppen, der er bredt sammensat, har holdt det første møde, hvor bl.a. kommunens tilsynspligt, opgaver og udfordringer blev drøftet.

Jeg oplever et stort ønske og interesse for området blandt kommunens medarbejdere i forhold til klare retningslinjer i disse vanskelige sager, hvor udsættelser ofte kan være resultatet af så forskellige forhold som: lav indkomst, lavt rådighedsbeløb, gæld, psykisk sygdom, misbrugsproblemer etc.

Derudover arbejder Nyborg Kommune efter principperne i 'housing first', hvilket vil sige en helhedsorienteret tilgang til hjemløshed, hvor borgeren tilbydes en selvstændig bolig i almindeligt boligbyggeri og samtidig modtager bostøtte. For en borger, der står akut uden tag over hovedet, er der desuden mulighed for at blive opskrevet på den boligsociale venteliste og via denne få tilbudt en bolig gennem kommunens anvisningsret.

## Udsættelsestruede lejere hos borgerrådsgiveren

Borgerrådsgiveren har været direkte involveret i tre sager omkring udsættelsestruede lejere – heraf to med hjem-

meboende børn. Alle tre sager har været komplekse, idet borgeren havde aktive sager i flere afdelinger, og fordi støttemulighederne ligeledes involverede flere afdelinger.

### **Eksempel:**

*En borger henvender sig til borgerrådsgiveren og forklarer, at hun har opsagt sit lejemål hos privat udlejer, idet hun og et hjemmeboende barn er blevet alvorligt syge af skimmelsvamp i boligen. Borgere er tidligere kendt i kommunen, da hun før har modtaget økonomisk hjælp i forbindelse med tidligere udsættelser. Borgeren fortæller, at hun ikke har tillid til, at kommunen kan hjælpe hende i den aktuelle situation og forklarer bl.a., at hun på et tidligere tidspunkt kontaktede Børn og Ungeafdelingen og dér angiveligt blev mødt med et udsagn om, at hun, hvis familien blev sat på gaden, kunne sove i sin bil, hvorefter kommunen ville anbringe det hjemmeboende barn uden for hjemmet. Teknik og Miljøafdelingen konkluderer senere i en rapport, at der ikke er skimmelsvamp i boligen, og at sagen derfor ikke kan løses efter byfornyelsesloven.*

*Borgerrådsgiveren indkalder efterfølgende med samtykke fra borgeren til et tværfagligt møde med henblik på at afdække problemstillingen og afklare, hvilke muligheder kommunen har for at yde hjælp i den konkrete sag.*

### **Kommentar:**

Der er tale om en sag, der især vanskeliggøres af borgerens generelle mistillid til og dårlige erfaringer med kommunen. Ingen kan vide, hvordan ordene er faldet i Børn og Ungeafdelingen, og om citatet derfor er dækkende for det møde, der har været med Børn og Ungeafdelingen. Men det står klart, at en sådan bemærkning vil være i alvorlig strid med reglerne på området og i forhold til principperne om god forvaltningsskik. Hvis kommunen derudover skal lykkes med at forebygge udsættelser, er det nødvendigt

med tidlige indsatser, og de fleste borgere vil formentligt helt afholde sig fra at søge om hjælp, hvis de mødes med et 'tilbud' om at få anbragt barnet eller børnene.

Det er vigtigt at understrege, at flere afdelinger i kommunen tidligere har gjort en ihærdig indsats for at hjælpe den pågældende borger til en mere stabil boligsituation men, at dette har været vanskeliggjort på grund af et svært samarbejde.

Der er således en række særlige udfordringer i komplekse sager om støtte til udsættelsestruede lejere, der såfremt de ikke håndteres, utilsigtet kan være med til at fastholde borgeren i en dårlig og ustabil boligsituation – med omfattende psykosociale og økonomiske konsekvenser til følge.

Udfordringerne kan dels bestå i, at det kan være vanskeligt for den enkelte sagsbehandler at få kontakt eller samarbejde med borgeren dels, at sagerne risikerer at blive sendt rundt mellem de enkelte afdelinger uden, at der tages initiativ til at koordinere en helhedsorienteret indsats dér, hvor det er nødvendigt.

Det er borgerrådsgiverens opfattelse, at der er behov for klare arbejds gange på området – især, fordi der ofte skal handles hurtigt.

Kommunen har pligt til at vejlede borgerne. Også selvom der ikke - eller ikke endnu – er en konkret sag, der skal afgøres. Retssikkerhedslovens § 5 a betoner derudover hensynet til helhedsvurderingen dvs., at myndigheden skal behandle sagen ud fra andre muligheder, også selvom en borger kun ansøger om en bestemt form for hjælp. Med andre ord har kommunen pligt til at behandle ansøgningen bredt og ikke kun i forhold til den konkrete form for hjælp, som borgeren har søgt om. Det forudsætter et indgående kendskab til de muligheder, der er for hjælp til udsættelsestruede lejere, og i høj grad også til et smidigt

samarbejde mellem afdelingerne i forhold til denne gruppe borgere.

### **Anbefaling**

Det er borgerrådgiverens opfattelse, at der er behov for tydelige arbejdsgangsbeskrivelser på området. Transparente procedurer og forretningsgange for behandling af sagerne vil formentlig reducere noget af den rådvildhed og usikkerhed blandt medarbejdere, der ind i mellem fører til utilstrækkelig vejledning om støttemulighederne på området.

Endelig er det vigtigt, at ansvaret for den korrekte og helhedsorienterede sagsbehandling forbliver i kommunen, og dermed ikke sendes videre til borgeren, der overlades til at koordinere sin egen sag.

Det er min vurdering, at der på et generelt plan og på tværs af faggrænser og afdelinger er behov for opmærksomhed på de alvorlige implikationer, en udsættelse kan have for de involverede. Derudover giver det god mening at tænke i en boligsocialmedarbejder, der både har erfaring og viden om den kommunale organisering og desuden besidder specifik viden om de boligsociale konsekvenser en udsættelse kan have for den enkelte familie, for kommunen og for boligselskabet.

### **Kommunens pligt til at genoptage sagen, hvis der er begået fejl**



At have mulighed for at klage til en offentlig myndighed og at forvente, at ens klage bliver taget alvorligt, hører med til at definere et civiliseret retssamfund, som det danske, der bl.a. bygger på forvaltningsretlige principper som lighed for

loven og retssikkerhed for landets borgere.

Borgerrådgiveren behandler ikke klager over det faglige niveau i afgørelser (realitetsklager) og er derfor ikke normalt involveret i denne type klager. En eventuel uenighed mellem myndighed og borger i forhold til realitetsklager vil derfor typisk blive afgjort i Ankestyrelsen.

Imidlertid er det ikke blot udtryk for juridisk kvalitet, men også almindelig sund fornuft at genbehandle en afgørelse, når myndigheden bliver opmærksom på, at der er begået så alvorlige fejl, at den med stor sandsynlighed alligevel vil blive hjemvist til fornyet behandling. Det er hverken i overensstemmelse med god retspraksis, kvalitet i sagsbehandlingen eller samfundsøkonomisk rentabelt at bruge ressourcer på klagesager, der alligevel ikke kan færdigbehandles i klagesystemet.

Ankestyrelsen og Folketingets Ombudsmand har således også udtalt, at kommunen har pligt til at genoptage sagens behandling (også kaldt ulovsbestemt genoptagelse), hvis særlige betingelser og forvaltningsretlige principper er opfyldt:

- Der foreligger nye oplysninger, som er af så væsentlig betydning, at der er en vis sandsynlighed for, at sagen ville have fået et andet resultat, hvis oplysningerne havde været inddraget i forbindelse med afgørelsen
- Hvis der sker en væsentlig ændring med tilbagevirkende kraft af de retlige forhold, som den oprindelige afgørelse blev afgjort efter (ny rets- eller administrativ praksis)
- Hvis der er begået væsentlige sagsbehandlingsfejl i forbindelse med afgørelsen (fx partshøring, sagsoplysning, inhabilitet m.v.)

Det betyder, at kommunen har pligt til at genoptage sagen, hvis blot én af ovenstående situationer er til stede.

Hertil kommer normer og principper for, hvordan myndigheden bør opføre sig i forhold til borgerne bl.a., at myndigheder skal optræde venligt og hensynsfuldt og på en måde, der styrker tilliden til den offentlige forvaltning:

God forvaltningsskik kan imidlertid også have betydning ved bedømmelsen af den konkrete sagsbehandling, idet principperne for god forvaltningsskik også gælder ved siden af de krav, der følger af lovgivningen og forvaltningsretlige retsgrundsætninger.

En myndighed bør i overensstemmelse med god forvaltningsskik udøve sin virksomhed på en sådan måde, at den styrker offentlighedens tillid til forvaltningen. Dette gælder naturligvis også for de enkelte ansatte i deres arbejde.

Fra Ombudsmanden.dk

### Eksempel:

*En borger kontakter i juli 2019 borgerrådgiveren i forbindelse med et afslag på ansøgning om hjælp efter serviceloven § 84 (afløsning eller aflastning). Familien har i en årrække modtaget hjælp med 20 timer pr. måned til pasning af familiens datter, der lider af en kromosomfejl, og derfor er omfattet af personkredsen (børn og unge med fysiske eller psykiske funktionsnedsættelser). Kommunen begrundede afslaget med, at datteren kan have behov for en anden form for støtte – en støtte, der forudsætter en grundigere udredning. Kommunen beslutter derfor at stoppe den løbende bevilling.*

*Familien klager dels over afgørelsen samt herefter til borgmesteren og angiver, at der ikke har været opfølgning i sagen og derfor ikke konkret er taget stilling til familiens behov, at der ikke har været foretaget korrekt partshøring, at begrundelsen for afslaget om hjælp efter*

*§84 er utilstrækkelig, og at familien nu pludselig står helt uden støtte.*

*Der indkaldes til flere møder – bl.a. med ledelsen i Socialafdelingen i et forsøg på at afklare det aktuelle behov for støtte samt mulighederne for et fremtidigt samarbejde. Socialafdelingen gøres opmærksom på, at der efter borgerrådgiverens vurdering er tale om alvorlige fejl i sagsbehandlingen, og at kommunen derfor bør overveje at genoptage sagen, – inden Ankestyrelsen træffer afgørelse.*

*Ankestyrelsen træffer endelig afgørelse medio december 2019 med resultatet, at sagen hjemvises til fornyet behandling. Ankestyrelsen vurderer, at der ikke på det foreliggende grundlag og med den givne begrundelse kunne træffes afgørelse om ophør af afløsning. Ankestyrelsen udtaler endvidere, at kommunen ikke har belyst, hvorfor familien ikke længere har ret til afløsning og dermed ikke i et tilstrækkeligt omfang kunne begrundes, hvorfor ydelsen blev fratrukket.*

### Kommentar:

Der er tale om en sag, der set fra borgers side har fyldt meget. Ikke på grund af selve afgørelsen, men derimod på grund af måden afgørelsen er truffet på samt det efterfølgende forløb med kommunen. Set i forhold til procesretfærdighed, er der således næppe tvivl om, at familiens subjektive opfattelse af forløbet og kontakten med kommunen er blevet opfattet som særdeles uretfærdigt, især fordi familien på en række betydningsfulde områder ikke har følt sig hørt og inddraget i egen sag. Dertil kommer, at familien ikke oplever at være blevet behandlet med respekt i mødet med myndigheden, særligt fordi den ikke oplever, at retten til at klage eller forsvare sig er blevet taget alvorligt. Familiens samlede tillid til kommunen har derfor lidt afgørende knæk.

Som borgerrådgiver forholder jeg mig ikke til det faglige indhold i afgørelsen, og i princippet kan jeg være enig med

Socialafdelingen i, at det giver god mening at revurdere familiens behov for støtte. Imidlertid er måden Børn og Ungeafdelingen er nået frem til afgørelsen på i flere henseender stærkt kritisabel, hvilket også understøttes af Ankestyrelsens vurdering af sagsforløbet. Ankestyrelsen vurderer bl.a., at kommunen ikke på det foreliggende grundlag og med den givne begrundelse kunne træffe afgørelse om ophør af afløsning i hjemmet.

### **Formålet med at begrunde afgørelser tjener flere formål, bl.a.:**

- Borgeren kan bedre forstå grundlaget og baggrunden for afgørelsen, hvilket skaber større tillid til myndigheden
- Afgørelsens resultat bliver mere korrekt, idet vurderingen ofte bliver mere grundig, når resultatet forklares
- En begrundelse giver borgeren mulighed for at vurdere, om afgørelsen skal påklages

En begrundelse skal med andre ord være en forklaring på, hvorfor en afgørelse har fået det indhold, den har. Begrundelsen skal være både dækkende og korrekt.

Familien gav således på et tidligt tidspunkt udtryk for, at de ikke forstod begrundelsen for afgørelsen, at de ikke var blevet hørt i processen, at der var flere sagsbehandlingsskridt, som de undrede sig over og ikke mindst, at de oplevede det unfair, at de fra den ene dag til den anden fik frakendt ydelsen, – selvom familien oplevede at have det samme behov som før.

Folketingets Ombudsmand har udtalt følgende om kravet til begrundelser:

Det følger af denne (udtalelse), at begrundelsen i tilfælde, hvor der sker frakendelse af en tidligere tilkendt ydelse, dels skal indeholde årsagen til, at borgeren ikke opfylder betingelserne for ydelsen, dels en særskilt begrundelse for, hvorfor ydelsen frakendes borgeren. Begrundelsen bør blandt andet indeholde oplysninger om årsagen til, at myndigheden har ændret sin vurdering. Det bør endvidere fremgå af begrundelsen, hvis det skyldes fejl eller misforståelser, at borgeren tidligere er blevet anset for berettiget til ydelsen.

FOU 2011-16-1

Det væsentlige i ovenstående er således ikke, at der begås fejl, – det gør vi alle. Det væsentlige er derimod, hvordan fejl håndteres af myndigheden. Socialafdelingen burde have genvurderet sagen efter, at den var blevet gjort opmærksom på, at der var begået væsentlige sagsbehandlingsfejl. Hvis det var sket, havde borgeren ikke lidt et retstab, og der var ikke blevet anvendt ressourcer i klagesystemet på en klage, der alligevel ikke kunne behandles.

Endelig hører det til god forvaltningsskik, at en myndighed beklager over for borgeren, hvis den har begået fejl og uopfordret vejleder borgeren om de retsvirkninger, som afgørelsen har fået. Fx at den ydelse, der blev stoppet, fortsat gælder, indtil en ny og korrekt afgørelse er truffet. En undskyldning vil samtidig bidrage til at styrke tilliden til den myndighed, der træffer afgørelsen.

## Anbefaling

Kommunen har pligt til at genoptage behandlingen af en sag, hvis blot én af de tre betingelser (nævnte tidligere i teksten) er tilstede, eller hvis der foreligger ikke uvæsentlige sagsbehandlingsfejl i forhold til den oprindelige afgørelse. Det er min opfattelse, at tydelige retningslinjer på området og en klar arbejdsgangsbeskrivelse vil kunne reducere risikoen for, at en anmodning om genoptagelse 'cykler' rundt i systemet, uden at nogen griber opgaven. Det bør derfor overvejes, hvorvidt der kan udpeges en fagperson eller et team i hver afdeling, der i tilfælde af en begæring om genoptagelse på ulovsbestemt grundlag hurtigt kan vurdere og behandle anmodningen.

## Langsommelig sagsbehandling, manglende svar og skift af sagsbehandlere

Urimelig lang sagsbehandlingstid, manglende svar/respons på henvendelser og mange sagsbehandlerskift er tilbagevendende kritikpunkter i en stor del af de klager, som borgerrådgiveren har behandlet i årets løb.

Der klages således over, at de lovfæstede sagsbehandlingstider ikke overholdes (fx børnefaglig undersøgelse, aktindsigt), at der ikke svares på henvendelser inden for den af kommunen fastsatte frist på 14 dage, at sagsbehandleren ikke vender tilbage med et svar, at borgeren må rykke flere gange for at få et svar samt, at skiftende sagsbehandlere kun forstærker problemet.

Lange sagsbehandlingstider kan have indgribende konsekvenser for borgeren – økonomisk såvel som personligt.

I kravet om en så enkel sagsbehandling som muligt ligger bl.a., at sagsbehandlingen ikke bør forsinkes af unødige formalisme, herunder unødvendige krav om skriftlighed, hvor en telefonisk afklaring kunne have været anvendt med

samme effekt i stedet. I kravet om hurtig sagsbehandling ligger bl.a. en henstilling til, at unødvendig høring af andre myndigheder undgås. Kravet om, at tilrettelægge sagsbehandlingen så økonomisk så muligt, handler dels om, at kommunen vurderer hvilke ressourcer, der skal sættes ind på at løse den konkrete opgave dels, hvilken økonomisk betydning en hurtig og smidig sagsbehandling kan have for borgeren.

Det følger af god forvaltningsskik, at sager i den offentlige forvaltning skal behandles inden for rimelig tid og ikke må trække unødigt ud samt, at alle sager, der behandles af den offentlige forvaltning, skal behandles så *enkelt, hurtigt og økonomisk* som muligt

Fra ombudsmanden.dk

Det er samtidig vigtigt at understrege, at to sager ikke er ens, og at den tid det tager for kommunen at behandle en sag, naturligvis også afhænger af sagens kompleksitet. Udgangspunktet er imidlertid, at en sag ikke må ligge i lang tid uden, at kommunen foretager sig noget. Hvis der således er forhold, der forlænger sagsbehandlingstiden, skal sagsbehandleren fortælle det til borgeren og samtidig oplyse, hvorfor og så vidt muligt, hvornår sagen kan være færdig. En kommune har desuden pligt til at besvare alle rykkere fra borgeren.

Klager over sagsbehandlingstiden sker hovedsagelig på de områder, hvor retssikkerhedsloven gælder, dvs. Jobcenter, Borgerservice, Socialafdelingen og Sund og Omsorg.

## Lovgrundlag

### Retssikkerhedsloven

§ 3 Kommunen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.

Stk. 2 Kommunen skal på de enkelte sagsområder fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal offentliggøres. Hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

### Eksempel:

*En borger henvender sig med en klage over sagsforløbet i Jobcentret. Den pågældende borger har været sygemeldt siden 2015, og sagen har bl.a. trukket i langdrag, fordi sygehuset ikke har været i stand til at finde ud af, hvad borgeren præcist fejlede. I 2018 viser en scanning adskillige skader på rygsøjlen, og borgeren har siden da oplevet et sagsforløb i kommunen – præget af manglende opfølgning og forventningsafstemning i forhold til praktikforløb, manglende overholdelse af tidsfrister for aktindsigt, utilstrækkelig journalisering og adskillige aftaler om bl.a. indhentning af supplerende oplysninger, der ikke er blevet overholdt samt aftaler, der indgås på møder som heller ikke overholdes. På et møde aftales det således, at sagsbehandleren indhenter nye oplysninger fra smerteklinikken – oplysninger, der kan have afgørende betydning for formuleringen af de skånehensyn, borgeren har brug for i et praktikforløb. Borgeren rykker selv for afklaring flere måneder senere, og det viser sig, at smerteklinikken endnu ikke har modtaget en anmodning fra kommunen. Udover et meget langt*

*sagsforløb er konsekvensen også, at vigtige lægeoplysninger i borgerens sag har været undervejs i månedsvis og derfor kan være årsag til, at den samlede sagsbehandling forhales. Jobcentrets ledelse har i forbindelse med borgerens klage deltaget i møder med henblik på at afklare, hvordan forløbet kan optimeres. Borgeren oplever imidlertid stadig, at hun jævnlige må rykke skiftende sagsbehandlere for svar til sagsbehandlingen, men også at hun oplever det som nyttesløst, og at 'tiden blot går og går...'*

### Kommentar:

Denne borger oplever det som et alvorligt tillidsbrud, at aftaler, der indgås på møderne, ikke overholdes, og at der ikke senere følger en forklaring på, hvorfor de ikke kan overholdes. Der er således næppe nogen tvivl om, at langsommelighed i sagsbehandlingen og manglende indhentning af vigtige oplysninger til sagen har negativ effekt på fremdriften i sagsbehandlingen, og at borgeren oplever det som om, sagsbehandlingen går i ring eller helt i stå.

Det er problematisk og ødelæggende for tilliden til kommunen, hvis borgeren får det indtryk, at der kun sker fremdrift i sagen, når man selv rykker, og at man i øvrigt selv skal have ansvaret for at koordinere at relevante oplysninger indhentes i overensstemmelse med det, der er aftalt. Det er kommunens pligt at tilrettelægge sagsbehandlingen således, at det er muligt for borgeren at medvirke ved behandlingen af sagen. Denne mulighed forringes betydeligt, hvis den nødvendige systematik og overblikket i sagen mangler.

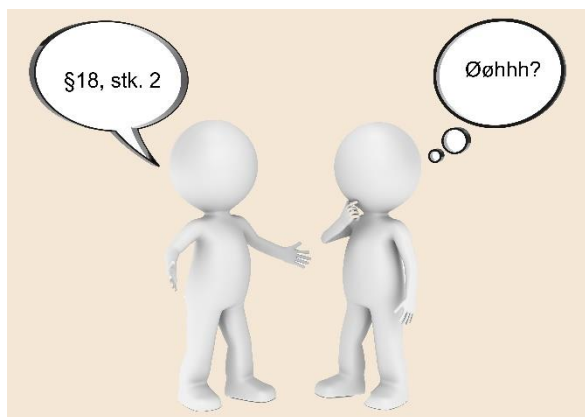
### Anbefaling

Klager oversagsbehandlingstiden og manglende svar på rykkere skaber ofte en konfliktfyldt og frustreret dialog mellem borgeren og sagsbehandleren. Det er min erfaring, at de fleste borgere er relativt overbærende i forhold til overskridelser af sagsbehandlingstiden, hvis



blot de får en forklaring og bliver stillet et endeligt svar i udsigt. Til gengæld kan manglende svar og respons på meget kort tid også eskalere en i øvrigt relativt enkel konflikt med klager til borgmesteren, direktionen og ledelsen. Det siger sig selv, at de ressourcer kan anvendes bedre. Derfor er min anbefaling også, at de enkelte afdelinger overvejer, hvordan det sikres, at de fastsatte sagsbehandlingsfrister kan overholdes samt, at der i et procesretfærdighedsperspektiv skabes opmærksomhed på, hvad det betyder for borgeren ikke at føle sig hørt eller inddraget i egen sag.

## Sprogbrug



At arbejde med myndighedsudøvelse i en kommune betyder, at medarbejderne dagligt må forholde sig til mange modsatrettede logikker. På den ene side handler en stor del af arbejdet om kontrol og sanktioner, og på den anden side handler det om at øge borgernes deltagelse og ejerskab i egen sag. Vores sprog og kommunikation med borgerne bliver derfor ofte afgørende for, om kommunen formår at balancere mellem de to hensyn.

I årets løb er jeg blevet kontaktet af frustrerede borgere, der oplever sig fastlåst i en uhensigtsmæssig spiral af dårlig kommunikation og mistillid til deres sagsbehandler eller til kommunen i det hele taget. Nogle borgere fortæller om samtaler og møder med deres sagsbehandler, der er blevet oplevet som nedladende, uværdige, og hvor borgeren har følt sig udskældt. Andre borgere kontakter mig, fordi de ikke forstår et brev, de har modtaget, eller de henvender sig, fordi de efter et møde er kommet i tvivl om dét, der blev sagt på mødet. Andre borgere igen fortæller om samtaler med sagsbehandlere, der taler i 'paragraf-sprog' uden at forklare, hvilken betydning eller konsekvenser lovgivningen har i det konkrete tilfælde.

### Eksempel:

*En borger, der skulle have forelagt sin sag om pension i rehabiliteringsnævnet,*

*kontaktede mig og problematiserede bl.a.: 'Jeg forstår ikke, hvad min sagsbehandler fortæller mig, men jeg har ikke lyst til at fremstå som dum og irriterende ved at spørge uddybende til det ...'*

*En anden borger henvendte sig med en skriftlig, flersidet lang agterskrivelse og bad om hjælp til at læse den. Borgeren var diagnosticeret som mentalt retarderet og havde således ikke de fornødne intellektuelle forudsætninger til at forstå indholdet i brevet. Denne borger oplevede det som skamfuldt at bede sagsbehandleren om hjælp til at dissekere brevet.*

Eksemplerne er ikke udtømmende og peger på forskellige udfordringer i kommunikationen mellem borger og myndighed. Helt overordnet er det dog kommunens pligt at sikre, at medarbejderne er i besiddelse af tilstrækkelige dansk kundskaber til at de kan yde korrekt råd og vejledning. Alle medarbejdere bør desuden have skærpet bevidsthed på, at ensidig brug af paragraffer, indforståede fagtermer og fremmedord kan skabe distance til – og dyb frustration hos borgeren.

Endelig bør høflig, venlig og hensynsfuld optræden – afstemt den konkrete situation og den enkelte borgers personlige forudsætninger være en selvfølge.

Det er samtidig vigtigt for mig at understrege, at jeg ikke betvivler medarbejdernes gode hensigter i mødet med borgere. Men hvor der er magt, er der også afmagt, og denne ubalance kan i sig selv skabe svære betingelser for den gode kommunikation. Ingen med respekt for sig selv og sit fag vil formentlig være uenige i, at kommunens medarbejdere bør være saglige, seriøse og respektfulde i kommunikationen med borgere. Trods de bedste intentioner oplever nogle borgere alligevel kommunikationen og mødet med kommunens medarbejdere som både uhøflig og nedladende – også selvom medarbejderne

har forsøgt at opretholde en god tone og konstruktiv dialog.

Jeg ved, at nogle afdelinger modtager mange henvendelser og klager fra den samme borger og at der ofte har været adskillige forsøg på at etablere et mere hensigtsmæssigt samarbejde baseret på dialog. Jeg anerkender derfor også, at det kan være en overordentlig vanskelig og yderst tidskrævende opgave at insistere på at opretholde den gode dialog og kontakt med borgere, der kan udvise vanskelig klageadfærd.

En kommunal myndighed bør imidlertid strække sig vidt således, at også denne gruppe borgere sagsbehandles efter gældende lov og retningslinjer og kun i helt særlige tilfælde bør man derfor overveje, hvordan kontakten med en borger kan begrænses.

Der er derfor efter min opfattelse både behov for en øget bevidsthed om kvalitetskriterier for god kommunikation – i tale som på skrift og for viden om, hvordan man som medarbejder kan kommunikere ordentligt med borgere, der vedholdende og konstant klager.

### **Om den skriftlige kommunikation udtaler Folketingets ombudsmand:**

Det følger af god forvaltningsskik, at en myndighed bør skrive til borgerne i et sprog, som er let at læse og forstå for borgeren, målrettet den konkrete situation og fremstår høfligt, venligt og hensynsfuldt. Formen bør være enkel og præcis og sætningerne korte og klare. Kancelliudtryk, fremmedord eller flertydige og overflødige ord bør så vidt muligt undgås.

Fra ombudsmanden.dk

Brevet er en af vores stærkeste kommunikationskanaler, og som myndighed

sender vi årligt tusinder til kommunens borgere.

Jeg har set flere eksempler på uhenigtsmæssig skriftlig kommunikation – fx i form af unødigt omfattende mailkorrespondancer, hvor det havde været langt mere konfliktnedtrappende at ringe til borgeren. Eller kommunens svar til en borger, hvor kommunikationen tydeligvis er gået i hårdknude og argumentationen i ring.

I forbindelse med introduktionen til projekt 'Styrket Borgerkontakt' blev jeg inviteret til et samarbejde med medarbejdere i Teknik- & Miljøafdelingen. Baggrunden for dette samarbejde udsprang bl.a. af en undren over, at nogle borgere klagede over en afgørelse, – selvom de havde fået fuldt medhold.

Arbejdsgruppen så bl.a. på udvalgte skabeloner og afgørelsesbreve med henblik på at vurdere balancen mellem læsbarheden og den juridiske præcision. En vanskelig opgave, og balance – ikke kun i Teknik og Miljøafdelingen, men i det hele taget for alle områder i den kommunale organisation.

Metoden 'Styrket Borgerkontakt' bygger på viden om konfliktmægling, inddragelse og anerkendende kommunikation. Metoden fremhæver endvidere vigtigheden af, at der i forbindelse med klager (og henvendelser i øvrigt) handles hurtigt og så vidt muligt mundtligt. Metoden er derfor særdeles velegnet, hvis man ønsker at reducere tidskrævende skriftlig kommunikation med risiko for at skabe yderligere misforståelser.

I januar 2020 implementeres metoden i Teknik og Miljøafdelingen og jeg glæder mig til at se resultaterne i form af større borgertilfredshed, bedre arbejdsmiljø for medarbejderne og hurtigere, smidigere sagsbehandling.

## Anbefaling

Der findes næppe én opskrift på det gode brev eller det gode møde med borgeren. Men der findes en række objektive kriterier for, hvornår et sprog fungerer godt i forhold til den, der skal læse eller høre på, ligesom der findes objektive kriterier for, hvad vi kan sige og skrive på korrekt dansk. Selvom dilemmaet er velkendt: Hvor langt kan vi som myndighed gå i retning af et alment dagligdags sprog uden at sætte for meget til af den juridiske præcision?

Efter min opfattelse bør vi som kommune strække os langt og løbende have fokus på kvalitet og sproglig ensartethed i kommunikationen med borgerne. Især med henblik på at modernisere sproget i skrivelser og breve. Det anbefales, at de enkelte afdelinger drøfter, hvordan der kan skabes opmærksomhed på såvel skrift som tale samt en generel bevidsthed omkring sprogets betydning i kontakten med borgerne.



## Tavshedspligten

God forvaltningsskik indebærer, at en myndighed bør indrette sig, så den er åben og tilgængelig for borgerne. Det stiller bl.a. krav om:

- Hensigtsmæssige åbningstider
- Ventetider, som ikke er urimeligt lange
- Besvarelse af telefonopkald, så borgerne ikke ringer forgæves
- Fysisk indretning, der tilgodeser behov for diskretion (fx i borgerservicecentre)

Fra ombudsmanden.dk

Kommunens medarbejdere har tavshedspligt i forhold til de personfølsomme og fortrolige oplysninger, de kommer i besiddelse af som følge af arbejdet. Det betyder, at de fx ikke må give fortrolige oplysninger til deres familie og venner, lægge oplysninger ud på nettet eller uden saglig grund tale med kolleger om en sag.

Det er vigtigt at understrege, at det ikke er borgerrådgiverens opfattelse, at medarbejderne bevidst videregiver fortrolige oplysninger. Men arealer med offentlig adgang som fx åbne storrumskontorer gør det svært at finde en naturlig plads til fortrolige samtaler. Dermed kan manglende diskretionshensyn i fx Borgerservice medføre risiko for utilsigtet brud på tavshedspligten.

### Lovgrundlag

Der er to generelle regler om tavshedspligt for offentligt ansatte – den ene står i straffelovens § 152 og fastsætter straffen for den, der udnytter eller giver fortrolige oplysninger videre uden at have ret til det. Den anden fremgår af forvaltningslovens §27 og gælder for alle ansatte i alle sager i det offentlige – ikke kun i afgørelsessager.

### Eksempel:

*En borger kontaktede borgerrådgiveren og problematiserede, at de fysiske rammer i Borgerservice i rådhusets stueplan ikke i et tilstrækkeligt omfang sikrer fortrolighed med sagsbehandleren samt, at følsomme og fortrolige oplysninger utilsigtet kan blive opfanget af andre borgere i rummet.*

*Borgerservice hjælper og bistår dagligt borgere med mangeartede opgaver som fornyelse af pas, kørekort, sygesikring, diverse ydelser, børnepasning etc. En del borgere er selvhjulpne og betjener sig selv digitalt, men en del borgere har stadig behov for hjælp til selvbetjening eller vejledning i forhold til at søge ydelser.*

*Med den nye persondataforordning (GDPR) skærpes kravene endvidere til medarbejderne om at have styr på sikkerheden i forhold til de personoplysninger, som kommunen kommer i besiddelse af. Personoplysninger kan være cpr.nr., registreringsnumre, et billede, et fingeraftryk mv.*

### Kommentar:

Det er afgørende både af hensyn til borgernes retssikkerhed og for kommunens håndtering af fortrolige oplysninger, at de fornødne fysiske rammer tilgodeser behovet for diskretion og dermed sikrer, at der ikke sker utilsigtede brud på tavshedspligten.

### Anbefaling

Det anbefales, at der tages skridt til at sikre, at tavshedspligten overholdes også i storrumslokaler eller på andre offentlige arealer, hvor der eventuel sker sagsbehandling eller kollegial sparring om sager med personfølsomt indhold.

## Afsluttende bemærkninger og kommende indsatsområder i 2020

Borgerne og medarbejderne i Nyborg Kommune har taget særdeles godt imod den nye borgerrådgiver. Det vidner ikke alene antallet af henvendelser om, men også den store interesse for undervisning af medarbejderne i emner som konflikthåndtering og procesretfærdighed om.

I årets løb er jeg endvidere blevet kontaktet af så forskellige afdelinger som Teknik og Miljø samt Sundhed og Om-sorg for i et samarbejde at drøfte, hvordan særligt tilrettelagt undervisning kan målrettes de udfordringer, der kendetegner medarbejdernes hverdag. Jeg er utroligt glad for den tillid, der derved vises mig, og jeg deltager meget gerne i samarbejde og drøftelser, der har fokus på, hvordan vi sammen kan arbejde for mere retfærdige processer og en høj-nelse af retssikkerheden for kommunens borgere.

De borgere, der opsøger mig for hjælp ser mig som en uvildig person, de kan henvende sig til, når kommunikationen er gået skævt, sagsbehandlingen i hårdknude, eller når afmagten over ens situation bliver for stor. Borgerrådgiveren har tid til at lytte, og selvom de fleste problemstillinger kræver betydeligt mere end en lydhør samtalepartner, er det min klare vurdering, at oplevelsen af at blive taget seriøst i sig selv, kan være konfliktnedtrappende, og dermed bidrage til, at tilliden til kommunen kan genetableres.

### Det fortsatte arbejde

Jeg ser det som en stor og meget vigtig opgave, at borgere, der henvender sig om hjælp, mødes med professionalitet, lydhørhed og empati af kommunens

mange medarbejdere. Det betyder bl.a., at alle medarbejdere har et ansvar for at sikre, at borgeren får råd og vejledning efter den sociale lovgivning og til at være opmærksom på, om der kan søges hjælp efter anden lovgivning eller hos en anden myndighed. Hvis anmodningen ligger udenfor eget fagområde, er det den enkelte medarbejders ansvar at sikre, at borgeren henvises korrekt, og dermed får kendskab til de muligheder, der er for hjælp. Det kræver tålmodighed og viden om, at mennesker, der befinder sig i pressede livssituationer ikke altid henvender sig med mentalt overskud, eller et klart overblik over de punkter, de ønsker hjælp til.

Vi er *alle* kommunen, og vi bør derfor også alle for en stund udviske faggrænser og myndighedsområder for sammen at kunne anlægge et bredere perspektiv på løsningen af borgerens komplekse problemer. Derfor bør vi blive bedre til at 'oversætte' borgerens behov for hjælp og ikke pr. automatik afvise anmodninger om hjælp, – blot fordi de falder uden for eget paragrafområde.

Som borgerrådgiver vil jeg fortætte arbejdet henimod en arbejdspladskultur, hvor det både er legitimt at tale om de fejl, der begås, og legitimt at undskylde overfor borgeren, når det er på sin plads. Jeg er overbevist om, at vi på den måde ikke kun skaber ny, brugbar viden til gavn for os alle, men også styrker retssikkerheden for de borgere, der henvender sig om hjælp.

Derudover vil jeg fortsætte arbejdet med at synliggøre borgerrådgiverfunktionen - internt i kommunen og via de sociale medier. Det indebærer bl.a. en revidering af den nuværende pjece, ligesom jeg fortsat vil tilbyde undervisning til interesserede i konfliktforståelse- og håndtering, procesretfærdighed og metoder til at håndtere mennesker med en vanskelig klageadfærd. Jeg er også åben for at udvikle ideer eller undervisning i særlige socialfaglige problemstillinger.

I et spændende projekt med bl.a. Socialafdelingen og Jobcentret er jeg desuden involveret i et arbejde, hvis formål dels er at støtte nyansatte medarbejdere i kommunen dels er at sikre en ensartet introduktion til bl.a. generelle forvaltningsretlige problemstillinger og nyttig viden i forhold til de mange forskelligartede opgaver, der skal løses i en kommune.

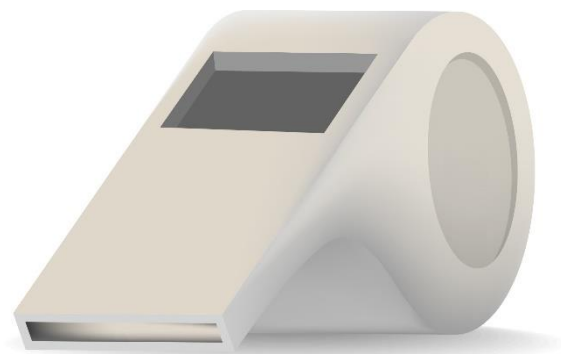
## Whistleblowerordningen i Nyborg Kommune

1. august 2019 blev der etableret en whistleblowerordning bl. a med det formål at sikre kommunens værdier og at bevare borgernes høje grad af tillid til kommunen.

Min opgave som borgerrådger er således at være garant for whistleblowerordningens interesser dvs. at bidrage til at sikre både indberetterens og den indberettes retssikkerhed samtidig med, at jeg på Nyborg Byråds vegne skal sørge for, at sagerne undersøges tilstrækkeligt og på relevant vis.

For yderligere oplysninger kan henvises til whistleblowerordningens administrationsgrundlag.

Der har i perioden 1. august-31. december 2019 været to henvendelser til whistleblowerfunktionen. Begge blev afsluttet i whistleblowerregi efter en kortere behandling fra borgerrådgerens side, idet de faldt uden for ordningens formål. Én sag gav anledning til personalemæssige tiltag og blev derfor videreendt til relevant afdeling, mens den anden sag vedrørte en underretning om social bedrageri. Også denne sag lå uden for funktionens formål og blev derfor overdraget til relevant afdeling med henblik på videre sagsbehandling.





**Nyborg**  
KOMMUNE

**Torvet 1  
5800 Nyborg  
[www.nyborg.dk](http://www.nyborg.dk)**