



**Brøndby
Kommune**

Årsberetning 2023 for borgerrådgiveren i Brøndby Kommune

April 2023



Indholdsfortegnelse

Forord	3
Borgerrådgiverfunktionen	4
Borgerrådgiverens beføjelser	4
Hvad kan borgerrådgiveren hjælpe borgere med?	5
Hvad kan borgerrådgiveren ikke?.....	6
Borgerrådgiverens behandling af sager og tilgang.....	6
Fremgangsmåde ved borgerhenvendelser.....	7
Internt samarbejde	8
Borgerrådgiverens tilgængelighed	9
Eksternt samarbejde.....	10
Henvendelser fra borgerne	11
Borgerrådgiverens sagsoprettelse og statistik	11
Borgerhenvendelser	12
Eksempler på borgerhenvendelser.....	12
Statistik over borgerhenvendelser	15
Borgerhenvendelser i alt i perioden 1. april 2022 – 30. april 2023.....	15
Fordeling af borgerhenvendelser på forvaltninger	15
Fordeling af borgerhenvendelser på enheder.....	15
Gennemgående forhold i sagerne	19
Borgerrådgiverens anbefalinger til forvaltningerne.....	22
Borgerrådgiverens fokusområder i 2023/24.....	24

Forord

Jeg startede som den første borgerrådgiver i Brøndby Kommune den 1. april 2022. Funktionen som borgerrådgiver er ny for Brøndby Kommune, og det er således både min og Brøndby kommunes første beretning. Beskrivelsen af borgerrådgiverfunktionen samt opbygningen vil derfor blive behandlet lidt mere i denne beretning end hvad tilfældet vil være fremadrettet.

Perioden fra opstart til nu har båret præg af forskellige opgaver i forhold til at bygge funktionen op, herunder dels præsentation af funktionen til forvaltninger med henblik på at skabe en forståelse og et hensigtsmæssigt samarbejdsgrundlag, og dels orientering til Brøndby borgere om etablering af funktionen og dens indhold. Denne opgave vil fortsætte, da der stadig er tale om en ny funktion, der i fællesskab skal opbygges og udvikles. Sideløbende med opbygningen af funktionen, har jeg behandlet borgerhenvendelser og deltaget i samarbejds møder med forskellige forvaltninger.

Helt overordnet er det min oplevelse, at både borgere og forvaltningerne har taget positivt imod kommunalbestyrelsens beslutning om at etablere en borgerrådgiverfunktion i Brøndby Kommune. Forvaltningerne har været nysgerrige og udvist interesse for min funktion, herunder inviteret mig til personale møder, ligesom jeg er blevet booket til faglige drøftelser og sparring i forbindelse med relevante temaer. Jeg har ligeledes modtaget positive tilbagemeldinger fra borgerne, hvor de har givet udtryk for, at være glade for at "få en borgerrådgiver, som kan hjælpe, når det er svært". Det er dog vigtigt for mig at sige, at jeg som borgerrådgiver kun får indsigt i en lille del af det samlede antal sager, der behandles i forvaltningerne. Som udgangspunkt bliver jeg kontaktet af borgere, som oplever udfordringer i samarbejdet af forskellige årsager.

Samfundsudviklingen stiller store krav til kommunerne. Der er stigende forventninger fra politikere og borgere, men knappe ressourcer.

Det er mit ønske - i dialog og samarbejde med forvaltningerne - at fastholde fokus på borgernes retssikkerhed og bidrage til at kvalitetssikre sagsbehandlingen til gavn for både Brøndby Kommune og borgere. I fællesskab og samarbejde kan vi fastholde og udvikle et højt fagligt niveau i opgaveløsningen og en fælles ambition om faglig udvikling.

Sibel Khan
Borgerrådgiver

Borgerrådgiverfunktionen

Kommunalbestyrelsen i Brøndby Kommune har per den 1. april 2022 ansat en borgerrådgiver efter kommunestyrelseslovens § 65 e. Borgerrådgiveren er forankret direkte under kommunalbestyrelsen, som ansætter og afskediger borgerrådgiveren, og refererer således direkte til kommunalbestyrelsen. Borgerrådgiveren er uafhængig af Økonomiudvalget, de stående udvalg, borgmesteren og forvaltningen, hvilket betyder, at forvaltningerne hverken kan pålægge eller forbyde borgerrådgiveren at behandle en sag eller bestemme udfaldet af den gennemførte undersøgelse.

I Brøndby Kommune er borgerrådgiveren organisatorisk placeret i Staben for Politik, Jura og Kommunikation.

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er, at:

- Kommunen bliver endnu bedre til at servicere borgerne
- Sikre borgernes retssikkerhed og bidrage til, at borgerne får en oplevelse af at blive hørt og forstået
- Sikre løbende udvikling af praksis inden for de politiske fastsatte rammer
- Sikre en fortsat ensartet tilgang og velkendte procedurer for behandling af borgerhenvendelser.

Borgerrådgiverens beføjelser

Efter kommunestyrelseslovens § 4, omfatter borgerrådgiverens virksomhed alle dele af kommunens forvaltning, herunder institutioner, virksomheder og tjenestesteder.

Borgerrådgiverens beføjelser er behandlet i § 5, hvor det fremgår, at borgerrådgiveren skal yde rådgivning og vejledning af kommunens borgere, og hjælpe disse videre i klagesystemet.

Borgerrådgiveren kan behandle klager over:

- 1) Kommunens formelle sagsbehandling, herunder sagsbehandlingsregler, vedtagne retningslinjer og god forvaltningskik.
- 2) Sagsbehandlingstid.
- 3) Personalets adfærd.

Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til realitetsbehandling¹, ligesom denne på eget initiativ kan iværksætte en nærmere undersøgelse af udvalgte områder af kommunens sagsbehandling.

Borgerrådgiveren kan ikke ophæve eller ændre en forvaltningsmyndigheds afgørelse, men kan udtale sin opfattelse af en sag. Borgerrådgiveren kan således - som led i deres rådgivning af borgerne og deres tilsyn med forvaltningen - give ikke-bindende udtalelser om resultatet af forvaltningens afgørelser.

På baggrund af realitetsbehandling af en sag eller et afgrænset sagsområde/praksis, kan borgerrådgiveren endvidere udtale kritik og eventuelt henstille til, at en forvaltning ændrer praksis eller tager en sag op til fornyet behandling. Kritik er dog aldrig målet, hvorfor borgerrådgiveren ved løbende udtalelser, anbefalinger, deltagelse i møder m.v. forsøger at modvirke, at der bliver begået fejl.

Borgerrådgiveren skal i læringsøjemed og efter aftale undervise kommunens personale i forvaltningsretlige emner.

Hvad kan borgerrådgiveren hjælpe borgere med?

- Rådgive og vejlede borgerne, så det bliver lettere at henvende sig til kommunen.
- Hjælpe borgerne med at komme i kontakt med den rette afdeling eller medarbejder.
- Hjælpe borgerne med at blive hørt i sager, hvor kommunens behandling af dem og deres sag ikke er tilfredsstillende.
- Hjælpe kommunen til at højne kvaliteten i sagsbehandlingen og borgernes retssikkerhed.
- Føre tilsyn med kommunens administration og medvirke til, at der ydes en god og lovmedholdelig sagsbehandling, hvor borgeren er i centrum.
- Rådgive byrådet, direktionen og medarbejderne om sagsbehandlingen og komme med forslag til konkrete forbedringer.

¹ Undersøgelse af sagen med henblik på at foretage en juridisk vurdering af, om forvaltningen handler i strid med gældende ret og/eller god forvaltningsskik.

Hvad kan borgerrådgiveren ikke?

- Træffe afgørelser eller ændre afgørelser.
- Behandle klager over forhold, der falder uden for kommunens virksomhed.
- Behandle klager over forhold, der kan indbringes for anden administrativ myndighed.
- Behandle klager over forhold indbragt for det kommunale tilsyn, ombudsmanden eller domstolene.
- Behandle klage over politiske beslutninger (fx serviceniveau, strategier, handleplaner m.v. eller over forhold, som har været bedømt af de stående udvalg eller kommunalbestyrelsen).
- Behandle klager over ansættelsesforhold i kommunen.

Borgerrådgiveren kan endvidere ikke fungere som bisidder eller partsrepræsentant for borgeren, ligesom borgerrådgiveren ikke kan bistå forvaltningerne i konkrete sager, jf.

kommunestyrelseslovens §§ 6 og 7.

Borgerrådgiverens behandling af sager og tilgang

Borgerrådgiverens behandling af sager sker på vegne af kommunaldirektøren. En sag starter som udgangspunkt på baggrund af en konkret henvendelse fra en borger eller en anmodning om bistand fra en forvaltning. Borgerrådgiveren kan dog også påbegynde en sag af egen drift, eksempelvis hvis der har været gentagne henvendelser på samme forhold, eller i de tilfælde, hvor en sag vurderes af meget principiel karakter, hvorfor en nærmere undersøgelse af et bestemt forvaltningsretligt tema eller sagsområde vurderes formålstjenligt.

Den faglige tilgang og arbejdsmetode er forskelligt fra borgerrådgiver til borgerrådgiver. Jeg har erfaring med, at dialog og samarbejde fremmer forståelsen og udviklingen, hvorfor disse begreber danner udgangspunkt for min fremgangsmåde i borgerrådgiverfunktionen. Dog er skriftlighed en vigtig og nødvendig faglig kompetence i vores arbejde, både af hensyn til forvaltningens dokumentationsgrundlag og borgernes retssikkerhed, hvorfor dette kundskab også prioriteres. I min daglige virke arbejder jeg på at skabe en professionel relation til mine samarbejdspartnere, hvor der

er plads til faglige drøftelser, juridisk sparring samt forslag til forbedringer – også i forhold til borgerrådgiverfunktionen.

Fremgangsmåde ved borgerhenvendelser

Udgangspunktet for borgerrådgiverens kontakt med borgerne er deres beskrivelser og oplevelser af en given problemstilling, som de ønsker hjælp til. Det er derfor vanskeligt, at beskrive en konkret arbejdsgang for min behandling af borgerhenvendelser, da det er borgernes beskrivelser, der styrer min fremgangsmåde og valget af undersøgelsesmetode. Når jeg behandler en borgerhenvendelse, foretager jeg således løbende en faglig vurdering af, hvilken hjælp borgeren har behov for, og hvilken indsats, der vil sikre borgerens retssikkerhed bedst muligt.

Nogle borgerhenvendelser kan afsluttes efter telefoniske samtaler, hvor jeg har ydet juridisk råd og vejledning, mens andre henvendelser nødvendiggør fysiske møder med borger og forvaltning samt en nærmere undersøgelse af sagen. Mine henvendelser til forvaltningen går som udgangspunkt gennem afdelingslederen – en aftale, som både forvaltningerne og jeg har fundet passende.

Både borger og forvaltning kan ønske min deltagelse i møder, hvor samarbejdet opleves svært af forskellige årsager. Borgere ønsker oftest min deltagelse, hvis de har svært ved at kommunikere deres oplevelse af sagsbehandlingen på en hensigtsmæssig måde, eller få deres budskaber frem. Hvis det er forvaltningen, der ønsker min deltagelse, fordrer det altid, at borgeren er indforstået. På mødet orienterer jeg indledningsvis om borgerrådgiverfunktionen, herunder at jeg er uvildig, og at min intention er at være garant for, at samtalen forløber hensigtsmæssigt og afsluttes med klare aftaler, som både er i overensstemmelse med gældende ret og parternes ønsker for fremtidigt samarbejde. Min oplevelse er, at både borgere og forvaltning generelt er tilfredse med min indsats.

Mine undersøgelser af sagen starter som udgangspunkt via dialog med forvaltningen, enten ved skriftlig eller mundtlig kontakt. Hvis sagens oplysninger giver mig grundlag for yderligere undersøgelse, anmoder jeg om sagsakter med henblik på at realitetsbehandle sagen i forhold til konkrete forvaltningsretlige temaer. Forvaltningen er herefter forpligtet til at udlevere de nødvendige oplysninger og det relevante materiale, der er anmodet om. Dette gælder også oplysninger, som ellers er tavshedsbelagt. Sager der munder ud i en realitetsbehandling vil som

udgangspunkt blive afsluttet med en redegørelse, hvor jeg beskriver min undersøgelse, herunder mine faglige vurderinger og anbefalinger. Redegørelsen sendes til høring hos afdelingsleder, fagchef og direktør, således at de kan komme med deres eventuelle kommentarer, hvorefter den journaliseres på sagen.

Internt samarbejde

En del af borgerrådgiverens arbejde består af at bringe læring til forvaltningen, dels fra borgernes henvendelser og oplevelser, dels på baggrund af foretaget tilsyn på sager, og dels ved at give vejledning og faglig sparring på det forvaltningsretlige område med henblik på at forbedre sagsbehandlingen.

Siden opstart i april 2022 har jeg været til møde med ledelsen i alle forvaltninger, hvor jeg har præsenteret mig selv, og indgået aftaler om, hvordan kontakten fra min side skal foregå. Jeg er efterfølgende af nogle forvaltninger blevet inviteret til afdelings- og teammøder med henblik på at præsentere mig selv for medarbejdere og sagsbehandlere. Jeg blev taget godt imod, og fik besvaret mange spørgsmål i forhold til mine arbejdsopgaver og tilgang.

Jeg har endvidere i januar 2023 afholdt "statusmøde" med alle forvaltninger i forhold til borgerrådgiverfunktionen, herunder vores hidtilværende samarbejde. Min hensigt med møderne var at høre forvaltningernes oplevelse af samarbejdet og deres eventuelle forslag til ændringer, således at borgerrådgiverfunktionen kan udvikles, og - idet omfang det er muligt - tilpasses forvaltningernes forhold og behov.

Jeg fik positive tilbagemeldinger, dels i forhold til min dialogprægede tilgang i samarbejdet, og dels i forhold til borgermøder, hvor jeg som uvildig part har fokus på samarbejdet og korrekt anvendelse af jura generelt. Forvaltningerne havde således en oplevelse af, at samarbejdet fungerer hensigtsmæssigt og gav desuden udtryk for, at mine skriftlige tilbagemeldinger bliver brugt i forbindelse med faglige drøftelser og udvikling af sagsbehandlingen.

Borgerrådgiverens tilgængelighed

Borgerrådgiverens tilgængelighed har en stor betydning for borgernes mulighed og lyst til kontakt, både af praktiske og personlige årsager. Da funktionen er ny for Brøndby Kommune og borgerne, har det været vigtigt for mig, at sprede kendskabet ud og være tilgængelig via alle kontaktformer, således at alle borgere kan benytte sig af hjælpen.

Jeg har derfor valgt, at være ude på kommunens kulturhuse to dage om ugen, hvor borgere kan møde op til personlig samtale uden forudgående aftale. Jeg holder også møder på rådhuset efter aftale, ligesom jeg kan kontaktes på mail og telefon.

Nedenfor følger mine træffetidspunkter:

Mandag kl. 09.00-11.30

Tirsdag-torsdag kl. 09.00-14.30

Personlig samtale uden forudgående aftale:

Kulturhuset Kilden mandag kl. 13.00-15.00

Kulturhuset Brønden torsdag kl. 15.30-17.30

Min oplevelse er, at borgerne benytter sig af alle kontaktformer. Der er endvidere ofte borgere, der vil tale med mig, når jeg er i Kilden og Brønden, hvilket indikerer, at borgerrådgiverfunktionen skaber værdi for borgerne, og at dens tilgængelighed er tilfredsstillende.

Af ressourcemæssige årsager vil jeg løbende vurdere, i hvilket omfang min tilgængelighed i Kilden og Brønden kan fortsætte. Dette vil blandt andet afhænge af antallet af borgerhenvendelser og det arbejde, der er forbundet hermed. Min indsats tager altid afsæt i borgernes ønsker for hjælp og sagens karakter. Jeg kan desuden af egen drift foretage nærmere undersøgelse af et afgrænset forvaltningsretligt område, hvilket forekommer løbende.

Eksternt samarbejde

Borgerrådgiveren deltager i netværk med andre borgerrådgivere i landets kommuner. Vi er et aktivt netværk, hvor man kan optages ved henvendelse til borgerrådgiveren i Københavns Kommune. Udgangspunktet for optagelse er, at man er ansat jf. styrelseslovens § 65 e – kriteriet forudsætter, at borgerrådgiveren er fuldstændig uafhængig af forvaltningen.

Netværket er vokset i takt med, at flere kommuner har ansat en borgerrådgiver. I skrivende stund er der ansat en borgerrådgiver i 75 kommuner, og flere kommuner er i gang med at implementere funktionen.

Den store stigning skyldes blandt andet midlerne til en borgerrådgivningsfunktion, der er afsat med finanslovsaftalen for 2021, hvor kommunerne kunne søge økonomiske midler til at etablere en borgerrådgiverfunktion jf. styrelseslovens § 65 e, eller til at udvide de eksisterende ordninger med ekstra ressourcer og kompetenceudvikling.

Borgerrådgivernetværket mødes alle sammen en gang om året til et tredages seminar på Gl. Avernæs. Her har vi et spændende program, hvor vi både får input udefra, har besøg af Folketingets Ombudsmand, deler tvivl, viden og erfaringer. Derudover mødes hver borgerrådgiver kvartalvis med sin egen netværksgruppe på 12 borgerrådgivere – som udgangspunkt sammensat efter kommunebeliggenhed. Jeg er i netværksgruppe med borgerrådgivere fra følgende kommuner: København, Frederiksberg, Fredensborg, Lyngby-Taarbæk, Gladsaxe, Glostrup, Tårnby, Dragør, Greve, Holbæk og Roskilde.

Med henblik på at opdatere min viden, deltager jeg endvidere løbende i konferencer, webinarer, kurser mv. I perioden april 2022- april 2023 har jeg deltaget i flere konferencer, hvor ombudsmanden har holdt oplæg, eksempelvis to-dages Forvaltningsretskonference i Aalborg og konference om børn og unges rettigheder i anledning af Børnekontorets 10-års jubilæum. Desuden blev et to-dages kursus i forvaltningslov og offentlighedslov gennemført i oktober 2022, ligesom en del gratis webinarer og seminarer med fokus på forvaltnings- og socialretlige emner er blevet gennemført løbende.

Henvendelser fra borgerne

Borgerrådgiveren får, som tidligere oplyst, løbende henvendelser fra borgere, som ønsker hjælp i forhold til forskellige forhold. Det er dog vigtigt at huske, at henvendelser til borgerrådgiveren ikke er et udtryk for forvaltningens generelle kvalitetsniveau i sagsbehandlingen, eller samarbejdet med borgerne, da borgerrådgiveren alene får indsigt i en meget lille andel af de sager, der behandles i forvaltningerne.

Borgerrådgiverens arbejde, herunder løbende dialog med forvaltningerne, og beretning, kan dog anvendes til at få fokus på forhold og områder, der giver borgerne anledning til at henvende sig og klage. Her tænker jeg på de juridiske forhold i sagsbehandlingen og samarbejdet med borgerne, hvor der er plads til forbedring.

Borgerrådgiverens sagsoprettelse og statistik

Når en borger henvender sig oprettes sagen i Nova og registreres som en sag i et internt statistiskema – et skema, som bygger på et statistikmodul, der er udviklet af og for borgerrådgivere i netværket.

Principperne bag registreringen er som udgangspunkt de samme som anvendes hos Folketingets Ombudsmand, dog med enkelte tilpasninger i forhold til borgerrådgiverfunktionen i kommunen. Korrekt registrering er vigtig, hvorfor jeg har deltaget i et kursus, hvor borgerrådgivere, der har udviklet statistikmodulet, forklarede arbejdsmetoden. Det er et godt og effektivt system i forhold til at registrere og formidle viden om de sager, der behandles.

Der foretages dog hverken registrering i Nova eller internt skema, når borgerhenvendelsen ikke indeholder tidskrævende /egentlig sagsbehandling, om end jeg oftest yder råd og vejledning enten af juridisk karakter eller almindelig "vejvisning" i form af henvisning til rette forvaltning eller myndighed uden for kommunen.

Borgerhenvendelser

Jeg har i perioden fra den 1. april 2022 – 30.04.2023 behandlet 120 borgerhenvendelser. En del af henvendelserne er løst hos mig, borgerrådgiveren, uden involvering af forvaltningen, da hjælpens eller sagens karakter ikke har nødvendiggjort dette. Disse henvendelser har generelt omhandlet råd og vejledning om forvaltningsretlige bestemmelser og muligheder for hjælp inden for forskellige lovområder, hjælp til at forstå modtaget brev fra kommunen eller hjælp til at finde frem til relevant forvaltning.

Men der har også været end del borgerhenvendelser, hvor involvering af forvaltningen har været nødvendigt, både i kortere og længere periode grundet sagens kompleksitet. Disse sager har hovedsageligt handlet om sagsbehandlingens kvalitet, og samarbejdsvanskeligheder mellem borger og forvaltning, hvilket har resulteret i mangelfuld dialog og borgerinddragelse i sagsbehandlingen. Som følge heraf har borger ofte mistet tilliden til sagsbehandlingen, hvorfor forvaltningens initiativer er blevet mødt med tvivl, modstand og frustrationer.

Endelig har der været flere henvendelser fra vores ældre borgere i forhold til Brøndby Kommunes hjemmeside, MitId og Borger.dk, hvor jeg har ydet hjælp i form af vejledning til at finde rundt på hjemmesiden eller henvisning til rette instans uden for kommunen.

Eksempler på borgerhenvendelser

- 1) Borger henvender sig telefonisk med henblik på råd og vejledning i forhold til en afgørelse om tilbagebetaling af økonomisk fripladstilskud. Borger oplyser, at hun har klaget over afgørelsen, dog to dage for sent, da hun havde misforstået klagefristen på fire uger. Opkrævningen har derfor videresendt klagen til Ankestyrelsen til behandling. Borger oplyser at hun ikke kan tilbagebetale hele beløbet på én gang grundet økonomiske problemer. Der ydes råd og vejledning om klageregler og procedurer inden for området, herunder muligheden for en afdragsordning efter aftale med opkrævningen. Borger giver udtryk for at have modtaget fyldestgørende hjælp til at komme videre.*

- 2) *En ældre borger retter telefonisk henvendelse, da hun har brug for råd og vejledning i forhold til oprettelse af Mitid. Borger oplyser, at hun ikke kan oprette Mitid, da hendes pas er udløbet. Banken har henvist til Brøndby Kommune. Der ydes vejledning om, at hun skal kontakte Borgerservice med henblik på at booke en tid. Adspurgt orienteres borger om kommunens hovednummer og åbningstider samt nødvendige oplysninger hun skal medbringe ved ankomst.*

- 3) *Borger henvender sig i Brønden. Han havde taget det seneste brev fra Jobcenteret med og var meget frustreret, da han havde opfattet brevet som værende en afgørelse i forhold til ophør af forsørgelsesgrundlag. Borger var uforstående over for Jobcenterets vurdering, da han siden sidste samtale med Jobcenteret havde fået det dårligere helbredsmæssigt. Der var således tale om nye oplysninger, som kunne have betydning for sagens afgørelse. Brevet blev gennemgået, således at borger forstod indholdet og formålet. Vejledning om partshøringsbegrebets betydning samt regler og principper inden for beskæftigelsesloven blev ydet. Borger blev endeligt opfordret til at benytte sig af partshøringsretten, herunder sende de nyeste oplysninger til Jobcenteret. Borger gav udtryk for at være oplyst tilstrækkeligt til at kunne komme videre i sagen på egen hånd.*

- 4) *Sagen blev undersøgt på baggrund af forældrenes henvendelse grundet frustrationer over manglende dialog og samarbejde med forvaltningen i forbindelse med anbragt søn. Forældrene havde en oplevelse af ikke at blive inddraget, hørt og taget alvorligt. De manglede overblik over sagen og havde mistet tilliden til forvaltningens sagsbehandling. For at give forældrene et overblik over sagen, blev sagsakter anmodet og undersøgt. Familien blev orienteret om sagens oplysninger og deres rettigheder efter service- og forvaltningsloven. Med henblik på at skabe forståelse mellem forældre og forvaltning, blev et fællesmøde afholdt, hvor forældrene fik muligheden for at fortælle deres oplevelser. For at skabe klare rammer i forhold til fremadrettet samarbejde, blev aftaler indgået. Min*

opfattelse er, at familien fik indsigt i sagen og følte sig hørt og inddraget. Sagen blev afsluttet med en redegørelse², som forvaltningen fik til høring og erklærede sig enig i.

- 5) *Borger retter henvendelse i Kilden, da han forgæves har forsøgt at kontakte forvaltningen. Han ønsker at genstarte på psykologisk/terapeutisk forløb, som han fulgte under ophold på botilbud. Borger er flyttet til egen bolig i mellemtiden og blevet tilbudt socialpædagogisk støtte (bostøtte), men ophørt forløbet, da han ikke oplever, det er den rette hjælp ift. hans behov. Jeg forklarer borger kortfattet, hvordan samspillet mellem serviceloven og sundhedsloven er, herunder at behandlingstiltag efter serviceloven er subsidiær ift. sundhedsloven. Borger vejledes om, at han vil være bedre stillet tidsmæssigt, hvis han først kontakter egen læge mhp. at afsøge muligheder for hjælp til behandling, da kommunen ved eventuel modtaget ansøgning efter serviceloven, vil henvise til egen læge med begrundelsen om, at mulighederne for hjælp til behandling skal være udtømte efter anden lovgivning. Borger udtrykker stor tilfredshed med vejledningen og oplyser, at han i første omgang vil kontakte egen læge.*

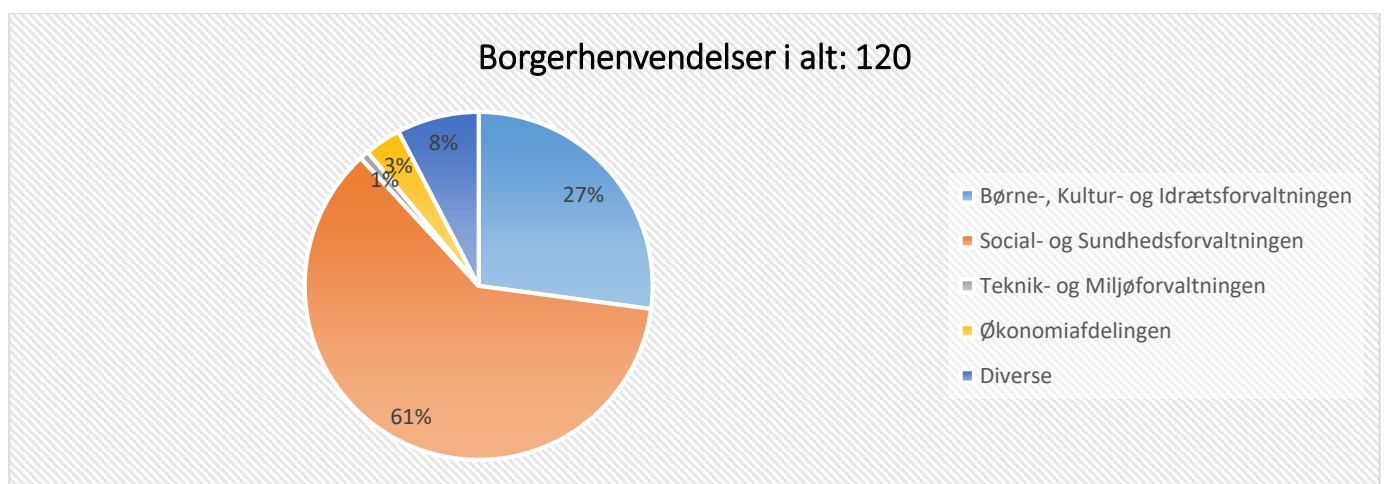
² Undersøgelse af sagen med henblik på at foretage en juridisk vurdering af, om forvaltningen handler i strid med gældende ret og god forvaltningsskik. Sager der munder ud i en realitetsbehandling, vil som udgangspunkt blive afsluttet med en redegørelse, hvor jeg beskriver min undersøgelse, herunder mine faglige vurderinger og anbefalinger. Redegørelsen sendes til høring hos afdelingsleder, fagchef og direktør og journaliseres herefter på sagen.

Statistik over borgerhenvendelser

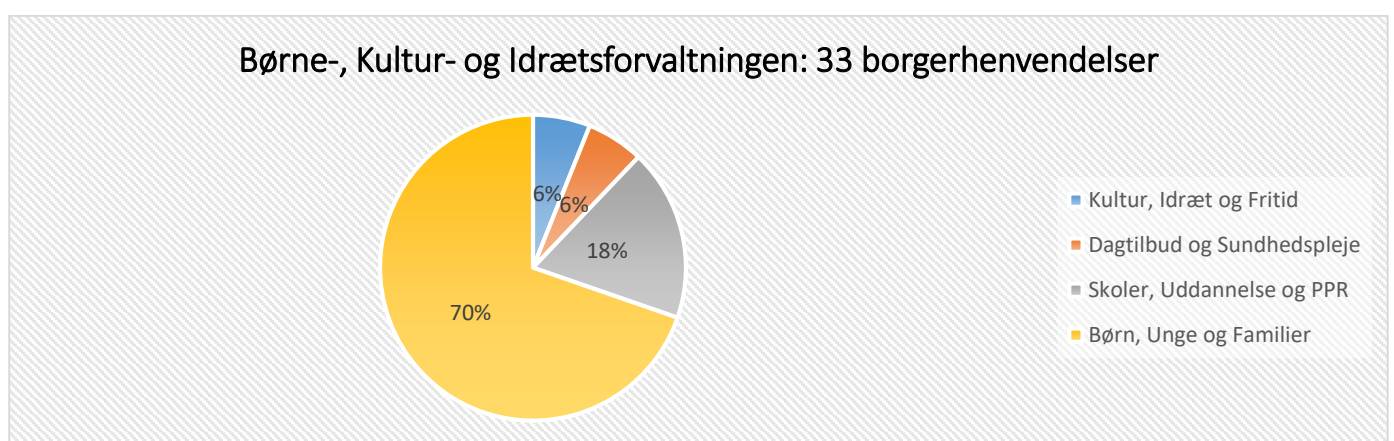
Borgerhenvendelser i alt i perioden 1. april 2022 – 30. april 2023

Der er i perioden registreret og behandlet i alt 120 borgerhenvendelser. Størstedelen af disse henvendelser er blevet løst mellem borger og borgerrådgiver i form af samtaler samt råd og vejledning i forhold til konkret problemstilling.

Fordeling af borgerhenvendelser på forvaltninger



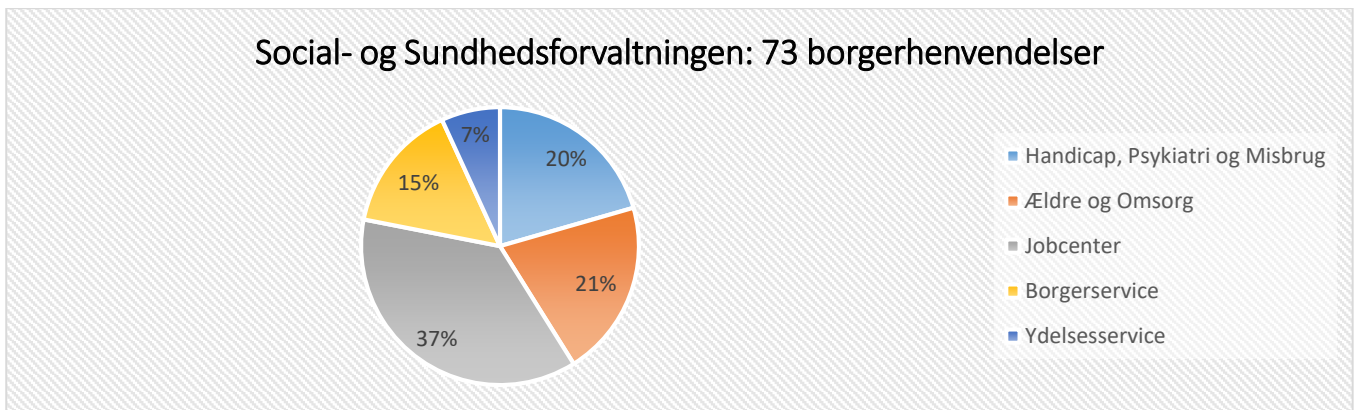
Fordeling af borgerhenvendelser på enheder



Gennemgående henvendelsesårsager:

- Klager over manglende dialog og tilbagemelding fra sagsbehandler

- Klager over manglende inddragelse i sagsbehandlingen, eksempelvis ved udarbejdelse af handleplaner
- Klager vedrørende manglende vejledning om partsrettigheder, muligheder for hjælp samt sagens gang
- Klager over sagsbehandlingstid
- Klager over manglende eller mangelfuld afgørelse
- Klager over manglende overholdelse af god forvaltningsskik, eksempelvis sagsbehandlers adfærd
- Klager ift. manglende håndhævelse af partsrettigheder samt sagsbehandlingsregler, herunder notatpligt samt officialprincippet³



Gennemgående henvendelsesårsager:

- Klager over sagsbehandlingen, herunder håndhævelse af partsrettigheder, eksempelvis aktindsigt, samt sagsbehandlingsregler, eksempelvis notatpligt og officialprincippet
- Klager over manglende dialog og vejledning om muligheder for hjælp samt sagens gang
- Klager over sagsbehandlingstid
- Klager over manglende eller mangelfuld afgørelse
- Klager over manglende overholdelse af god forvaltningsskik, eksempelvis sagsbehandlers adfærd

³ Myndighederne har ansvaret for at oplyse en sag tilstrækkeligt, inden de træffer afgørelse – det er et grundlæggende princip i forvaltningsretten. Det er ikke lovfæstet, men er udtryk for en almindelig retsgrundsætning.

- Anmodning fra forvaltning om intern konsulentbistand, herunder generel juridisk vejledning i forhold til forvaltningsretlige bestemmelser
- Undersøgelse af egen drift på baggrund af ny praksis fra Ankestyrelsen.

Teknik- og Miljøforvaltningen: 1 borgerhenvendelse



Henvendelsesårsag:

- Råd og vejledning i forhold til klageformulering- og proces
- Råd og vejledning i forhold til udfordringer i forbindelse med genhusning.

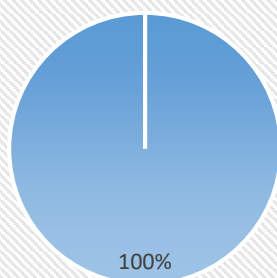
Økonomiafdelingen: 4 borgerhenvendelser



Gennemgående henvendelsesårsager:

- Klager over afgørelse
- Klager over sagsbehandlers adfærd
- Råd og vejledning i forhold til klageproces, partshøring og aktindsigt
- Anmodning fra forvaltning om intern konsulentbistand i forhold til god forvaltningskik.

Diverse: 9 borgerhenvendelser



■ Borgerhenvendelser omhandlende råd og vejledning i forhold til anden offentligretlig lovgivning uden for kommunalt regi.

Gennemgående henvendelsesårsager:

- Råd og vejledning om gratis retshjælp og andre muligheder for privat retshjælp
- Råd og vejledning i forhold til anden offentligretlig lov samt henvisning til anden offentlig myndighed.

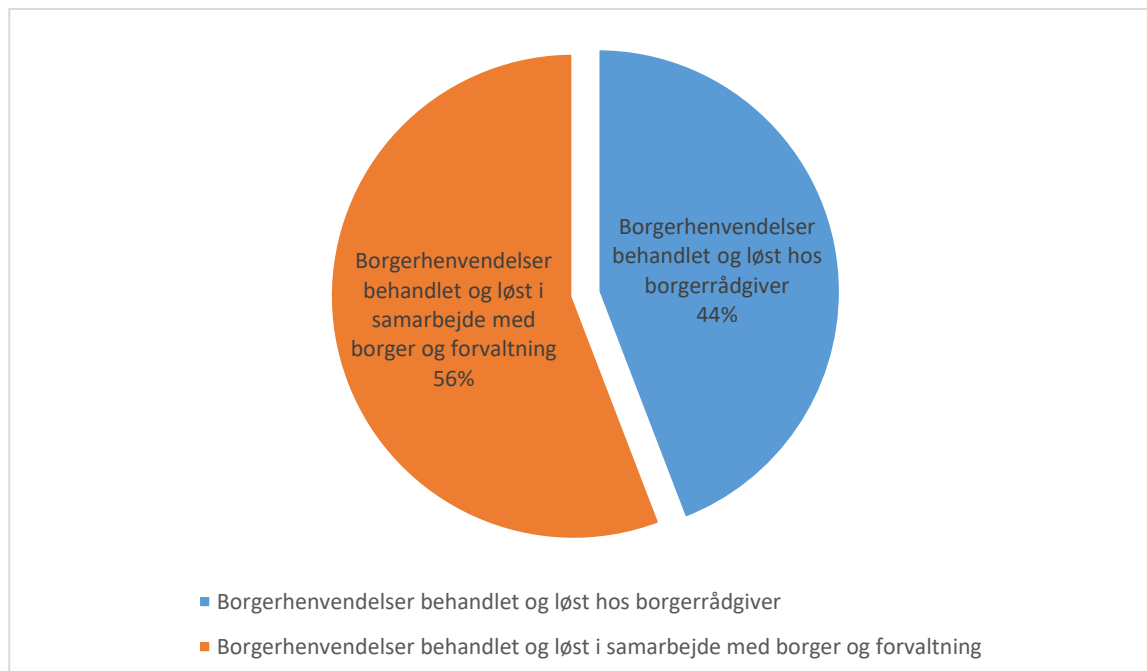
Gennemgående forhold i sagerne

Som tidligere nævnt, er mine konstateringer ikke et udtryk for Brøndby Kommunes generelle kvalitetsniveau i sagsbehandlingen, da jeg alene får indsigt i en meget lille andel af de sager, der behandles i forvaltningerne.

Som tidligere nævnt, har jeg i beretningens periode behandlet 120 borgerhenvendelser. Ud fra de 120 sager er 67 borgerhenvendelser behandlet og løst i samarbejde med borger og forvaltning. I de 67 sager jeg har behandlet i beretningens periode, har jeg løbende registreret de forskellige forhold jeg har konstateret i sagerne. Den pågældende forvaltning er blevet orienteret om konstateringen i form af et møde, redegørelse på mail (kortere beskrivelse) eller en selvstændig redegørelse (længere beskrivelse og forklaring). Forvaltningerne har hver gang meddelt, at mine anbefalinger og henstillinger er taget til efterretning.

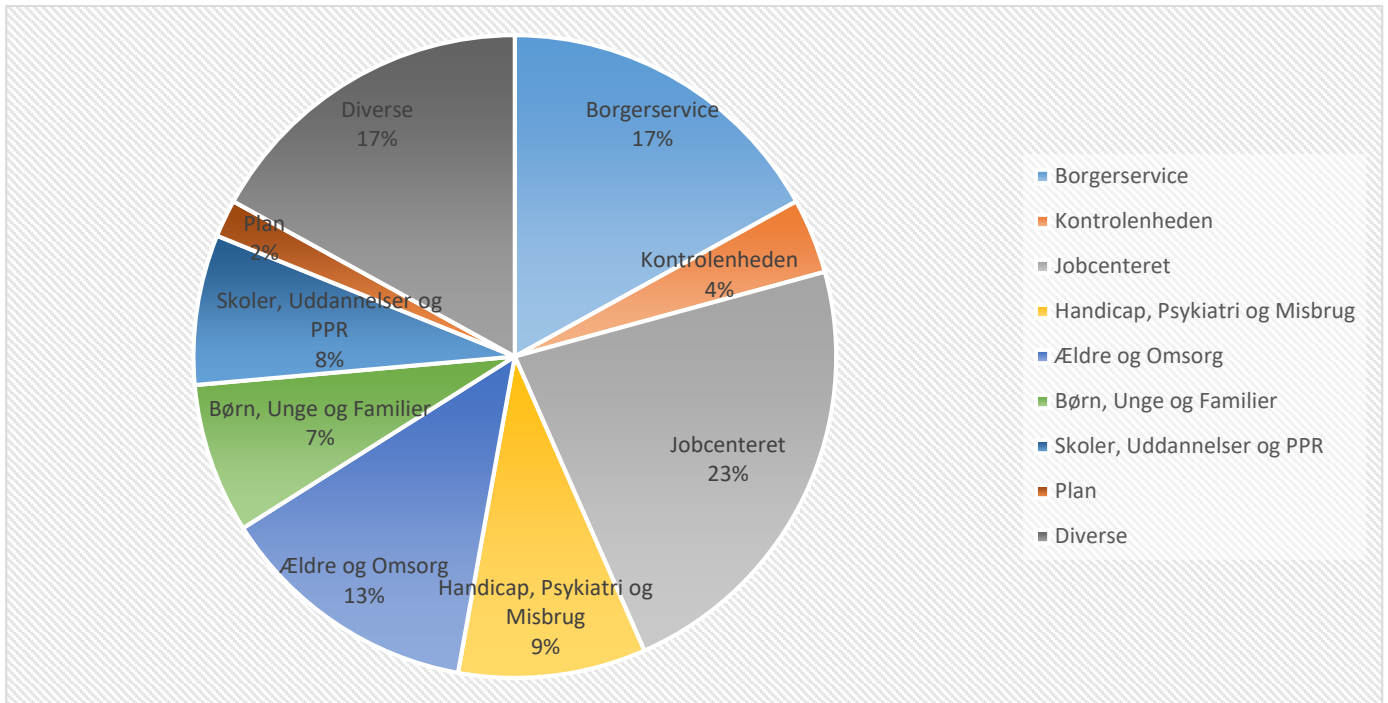
De øvrige 53 sager er behandlet og løst på egen hånd⁴ – altså uden involvering af forvaltning.

I det følgende vises borgerhenvendelser opdelt efter behandlingsform:

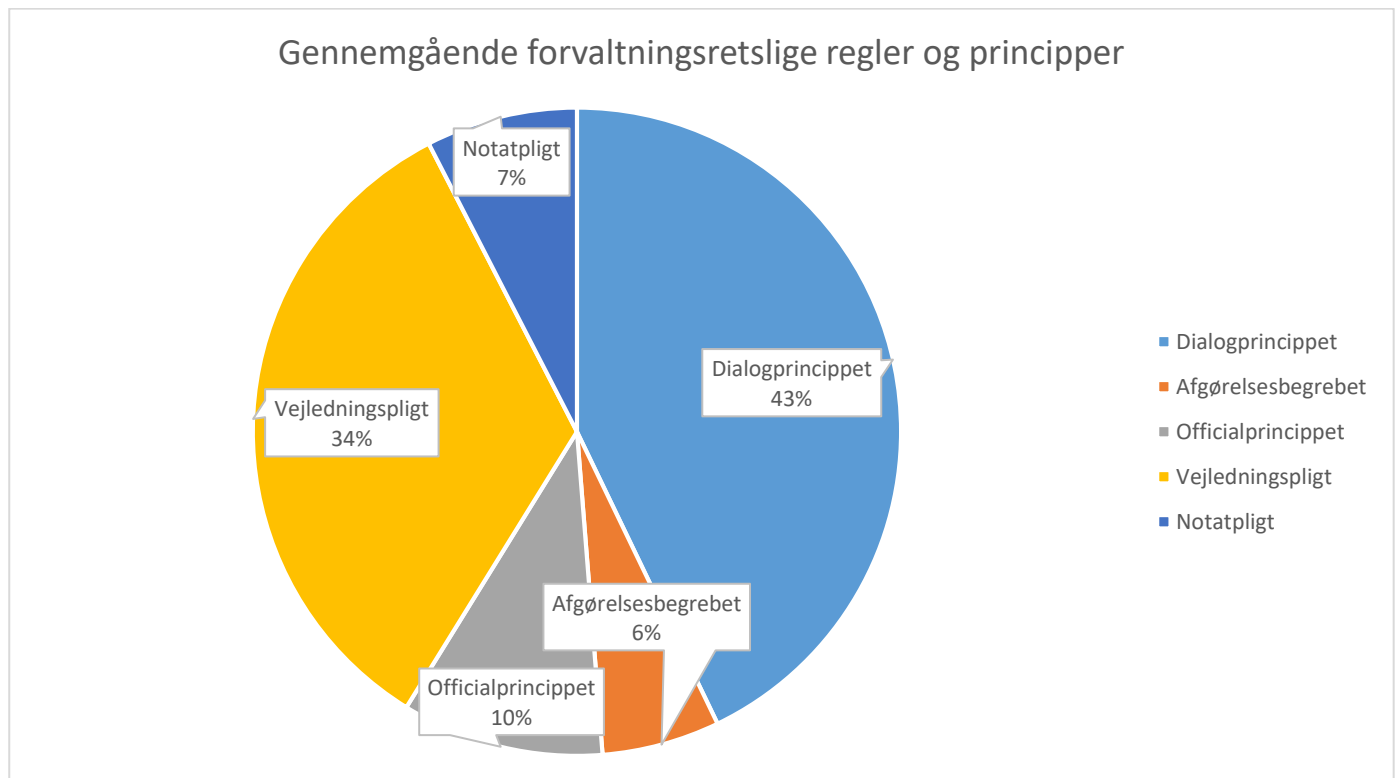


⁴ Råd og vejledning om forvaltningsretlige regler og principper samt offentligretlige love. Hjælp til forståelse af breve fra Brøndby Kommune samt hjælp til klageformulering. Henvisning til anden offentlig myndighed.

I det følgende vises borgerhenvendelser behandlet og løst hos borgerrådgiveren fordelt på enheder.



Ud fra de 67 borgerhenvendelser, som er behandlet og løst i samarbejde med borger og forvaltning, er der konstateret forbedrings og udviklingsmuligheder inden for følgende forvaltningsretlige regler og principper. Det skal i denne sammenhæng bemærkes, at den enkelte sag kan indeholde flere forhold, som bør eller skal forbedres.



Borgerrådgiverens anbefalinger til forvaltningerne

På baggrund af opgørelserne på forrige side, er det min anbefaling at:

- forvaltningerne skærper opmærksomheden på dialogprincippet i deres sagsbehandling og møde med borgerne. Forholdet mellem borger og myndighed er pr. definition asymmetrisk, men måden borgerne mødes på, har stor betydning for deres oplevelse af inddragelse. En empatisk tilgang til borgernes livssituation, hvor det anerkendes, at de står i en vanskelig situation, og at myndigheden ønsker at hjælpe dem bedst muligt inden for de givne juridiske rammer, fremmer deres tillid, forståelse og lyst til samarbejde. Tillid er en forudsætning for, at samarbejdet mellem myndighed og borgere kan fungere optimalt, og at der kan findes gode og konstruktive løsninger i fællesskab. Undersøgelser peger på, at den måde myndigheden optræder på, den måde sagsbehandlingen bliver tilrettelagt på, og den måde en myndighed reagerer på, når den bliver opmærksom på fejl og forsømmelser, har væsentlig betydning for borgernes tillid. Hvis borgerne skal have mulighed for at kunne deltage aktivt, så har de brug for at forstå, hvad der sker og hvorfor.
- forvaltningerne skærper opmærksomheden på vejledningspligten i mødet med borgeren. Formålet med myndighedernes vejledningspligt er at imødekomme borgernes informationsbehov og undgå, at borgerne på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser udsættes for retstab. Hvis reglerne er indviklede, eller sagen kan få særligt indgribende konsekvenser for borgeren, stilles der skærpede krav til vejledningen. Det er vigtigt at bemærke, at den vejledning myndigheden giver skal sikre, at borgeren følges hele vejen i mål – også når det kræver en ekstra indsats i form af flere vejledningsmøder og samarbejde mellem kolleger, forvaltninger og kommuner.
- forvaltningerne er opmærksomme på officialprincippet. Det følger af det almindelige forvaltningsretlige officialprincip, at en myndighed har ansvaret for, at en sag oplyses i tilstrækkeligt omfang, inden der træffes afgørelse. Der er ingen almindelige regler for, hvilke oplysninger det er nødvendigt at tilvejebringe, men en sag skal undersøges så langt, som det i det enkelte tilfælde er nødvendigt for at træffe en forsvarlig og rigtig afgørelse.

- forvaltningerne er opmærksomme på notatpligten. Det fremgår af offentlighedslovens § 13, at en myndighed i afgørelsessager – når den bliver bekendt med oplysninger om en sags faktiske grundlag eller eksterne faglige vurderinger, der er af betydning for sagens afgørelse – snarest muligt skal notere indholdet af oplysningerne. Formålet med notatpligten er, at det kan klarlægges, hvad der er sket i en sag. Desuden er notatpligten med til at sikre adgang til aktindsigt i det fulde grundlag for afgørelsen af en sag. Hertil kommer, at notatpligten er med til at sikre en fyldestgørende gennemførelse af partshøringspligten. Manglende notat i sagen har således afgørende betydning for borgernes retssikkerhed og tillid til kommunens sagsbehandling. Udtrykket "*snarest muligt*" er ikke nærmere defineret i loven, men ombudsmanden har udtalt, at der af dokumentationsmæssige årsager skal gøres notat hurtigst muligt, dog inden for 5-7 arbejdsdage.
- forvaltningerne er opmærksomme på afgørelsesbegrebet, herunder de indholdsmæssige krav; begrundelse og klagevejledning. Indholdet i en afgørelse har en stor betydning for borgerens forståelse og accept af afgørelsen. Når borgeren forstår afgørelsen, styrkes tilliden til myndigheden. Begrundelsen spiller en afgørende rolle i forhold til borgerens retssikkerhed, da den giver borgeren et grundlag for at tage stilling til, om afgørelsen skal påklages. Det er derfor enormt vigtigt, at begrundelsen fremtræder som en forklaring på afgørelsens resultat. For at borgeren kan forstå og følge myndighedens vurdering, skal den indeholde en kort redegørelse om sagens faktiske oplysninger og en henvisning til de retsregler, som afgørelsen er truffet i henhold til. Hvis afgørelsen hviler på et skøn, skal begrundelsen tillige angive de hovedhensyn, der er tillagt betydning.
- forvaltningerne på et generelt plan arbejder med borgerrådgiverens redegørelser, anbefalinger og vejledninger mhp. dels at sikre borgernes retssikkerhed, og dels forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen. Det er vigtigt, at forvaltningen har en aktiv opmærksomhed på de forvaltningsretlige regler og løbende fokus på medarbejdernes bevidsthed og viden om reglerne.

Borgerrådgiverens fokusområder i 2023/24

- Implementering og udvikling af borgerrådgiverfunktionen, da den fortsat er meget ny for både Brøndby Kommune og borgere. Sammenlignet med andre nærliggende kommuner, hvor funktionen har eksisteret i flere år, så er vi dog nået ret langt, hvilket understøttes af antallet af borgerhenvendelser. Men selv om vi er lykkedes med at nå langt i promoveringsprocessen, så er der fortsat behov for sprede kendskabet, da jeg ønsker, at alle kommunens borgere har kendskab til, at de kan få hjælp, råd og vejledning, i forhold til deres sag i kommunen. Jeg vil derfor fortsætte med at være på Kommunens kulturhuse to gange om ugen, ligesom jeg løbende vil prioritere invitationer i forhold til oplæg, samarbejds møder med kommunens administration, projekter og tilbud. Som udgangspunkt afholdes møderne med henblik på juridisk sparring, udvikling af samarbejdet og udbredelse af kendskabet til funktionen.
- Forvaltningsretlige regler og principper udgør rammerne for forvaltningens arbejde med borgerne, og har derfor en afgørende betydning for både borgernes retssikkerhed og deres oplevelse af kommunens service – altså den behandling de modtager som borger. Mit ønske er, at kvalitetssikre samt udvikle sagsbehandlingen inden for områder, hvor der ses et behov. Jeg vil i den kommende periode 2023/24 have særligt fokus på afgørelsesbegrebet, notat- og vejledningspligten samt dialog- og officialprincippet. Disse regler er centrale for borgernes retssikkerhed, idet de netop har til formål at sikre, at borgerne løbende inddrages og vejledes i forhold til deres rettigheder, at de løbende orienteres om sagens fremdrift, at sagerne undersøges grundigt, at borgerne modtager forståelige afgørelser. Hvordan prioriteringen skal være, og hvilke indsatser der eventuelt skal iværksættes, vil være forskelligt og afhænge af de forhold, der gør sig gældende inden for det konkrete område.
- Undervisning og vidensdeling. Da jeg både har erfaring med og stor interesse for at undervise inden for mine fagområder, er det mit ønske, at indgå i et undervisningsforløb med kommunens jurister. Jeg er overbevist om, at det vil have en positiv indvirkning på dels fællesforståelsen og det daglige samarbejde i organisationen, og dels den faglige kvalitet og dermed borgernes retssikkerhed.