



LYNGBY-TAARBÆK  
KOMMUNE

# Borgerrådgiverens beretning

1. marts 2022 – 31. december 2022



Borgerrådgiverens beretning for 2022 giver et indblik i årets henvendelser og beskriver, hvordan sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i kommunen opleves af de borgere, der kontakter borgerrådgiveren.

**Gyda Kaptain**  
Borgerrådgiver

# Indhold

<b>Borgerrådgiveren har ordet</b> .....	4
<b>Tak for samarbejdet</b> .....	6
Opbygning af beretningen .....	6
Sådan læses tallene i beretningen .....	8
Sådan registreres henvendelserne .....	8
<b>Borgerrådgiverfunktionen</b> .....	9
Formål og kompetencer .....	10
Arbejdsmetode for henvendelser fra borgerne .....	11
Samarbejdet med forvaltningen .....	12
Arbejdsmetode for samarbejdet med forvaltningen .....	13
Opstart, synlighed og udbredelse af borgerrådgiverfunktionen .....	13
Puljefinansiering og midlertidig funktion, som står til at udløbe ved udgangen af 2024 .....	14
<b>Essensen af henvendelserne i 2022</b> .....	15
Borgerrådgiveren svarer på 50 % af henvendelserne uden kontakt til forvaltningen .....	16
Antallet af sager fordelt på forvaltningsområder/centre .....	17
Henvendelser uden for LTKs forvaltning .....	18
Primær årsag til borgers henvendelse til borgerrådgiveren .....	18
Beskrivelse af de primære henvendelsesårsager .....	19
Igangsatte projekter i 2022 – på baggrund af henvendelserne .....	24
<b>Mønstre og læring hos fagforvaltningerne/centre</b> .....	27
Center for Unge, Borgerservice og Arbejdsmarked (CUBA) .....	28
Center for Social Indsats (CSI) .....	30
Center for Sundhed og Omsorg (CSO) .....	33
Center for Udvikling, Plan og Byggesag (CUPB) .....	33
Center for Kultur, IT, Politik og Organisation (KIPO) .....	34
Center for Uddannelse og Pædagogik (CUP) .....	35
Center for Arealer og Ejendomme (CAE) .....	35
Center for Jura, Salg og indkøb (CJSI) .....	35
Center for Trafik, Miljø og Bæredygtighed (CTMB) .....	35
Center for Økonomi og Personale (CØP) .....	35
<b>Anbefalinger</b> .....	36
1. Tilbagemeldingsgaranti og krav om kvitterings svar .....	37
2. Øget fokus på behandling og læring af klager over sagsbehandlingen .....	38
3. Bedre helhedsorientering, koordinering og sammenhæng på tværs af afdelinger .....	39
4. Retningslinjer for optagelse af samtaler og møder med forvaltningen .....	40
5. Bedre procesinddragelse og procesafstemning med borgeren .....	40
<b>Fokuspunkter for 2023</b> .....	42
1. Sagsbehandlingsfrister .....	42
2. Svartid på henvendelser/spørgsmål – både ift. vejledning og afgørelsessager .....	42
3. Helhedsorientering og koordinering på tværs af afdelinger og centre .....	42
Bilag 1: Funktionsbeskrivelse for borgerrådgiveren .....	44
Bilag 2: Vedtægt for Lyngby-Taarbæk Kommunes borgerrådgiver .....	47

# Borgerrådgiveren har ordet

Velkommen til min første årsberetning som borgerrådgiver i Lyngby-Taarbæk Kommune. Jeg har glædet mig meget til at præsentere borgernes oplevelser, borgerrådgiverfunktionen og nogle af de konkrete løsninger, som forvaltningen har iværksat for at højne borgernes retssikkerhed i Lyngby-Taarbæk Kommune.

Jeg vil starte med at citat fra Jørgen Steen Sørensen fra dengang han var Ombudsmand. Han skriver i artiklen "Tørre regler giver kvalitet i forvaltningen" fra 2018: "Notatpligt, journalisering, formkrav og dokumentation. Det er ikke ord, der klinger godt i disse års diskussion om rigtig brug af kræfterne i den offentlige sektor. Det giver associationer til kolde hænder, spild af tid, papirusseri og djøficering. Men er det nu altid den rigtige måde at se det på?". Han skriver videre: "jeg vil gerne – fra den virkelige verden – give et par eksempler på, at regler, der ved første øjekast kan forekomme bureaukratiske og formalistiske, bygger på vigtige hensyn. Og at det kan være svært at bruge de varme hænder rigtigt, hvis man ikke overholder dem."



**Gyda Kaptain**  
Borgerrådgiver

Jeg vil – ligesom Ombudsmanden – komme med et par eksempler fra den virkelige Lyngby-Taarbæk-verden. Jeg vil vise, hvordan vigtige hensyn som forvaltningsret og god forvaltningsskik skaber rammerne for det bedste sagsforløb. Det kan højne retssikkerheden og forhindre ressourcerøveri, når sådanne vigtige hensyn varetages ideelt.

Lyngby-Taarbæk Kommune går ind i en periode med voldsomme budgetudfordringer. Forventningen er, at borgerne desværre kommer til at opleve ringere kommunal service på en række centrale velfærds-områder<sup>1</sup>. Det er ikke enestående for Lyngby-Taarbæk Kommune men gælder også en del andre kommuner i landet.

Jeg forudser, at serviceforringelserne også vil medføre flere klagesager. Det er derfor vigtigt, at forvaltningen – også i sparetider – sørger for at have fokus på de vigtige hensyn, der understøtter borgernes retssikkerhed. For selv med serviceforringelser, så eksisterer forvaltningsretten og god forvaltningsskik stadig. Borgerne skal inddrages, de skal høres og sagerne skal behandles til tiden. Jeg kan frygte, at særligt helhedsorienteringen og koordineringen på tværs af afdelinger kan risikere at lide knæk, når penge og ressourcer bliver knappe. Jeg vil derfor i 2023 have et særligt fokus på helhedsorienteringen og koordineringen, så det understøttes, at borgerne ikke falder ned imellem to monofaglige stole.

Når borgerne henvender sig til mig, er det sjældent med klager over, at de forvaltningsretlige regler ikke er overholdt, for de fleste kender ikke til reglerne. Borgerne har dog en god fornemmelse af, at noget ikke er gået rigtig for sig. Borgerne giver fx udtryk for, at de ikke føler sig hørt, at afdelinger modarbejder hinanden, at de ikke kan forstå sagsprocessen, at dialogen ikke er god eller at de ikke kan forstå, hvordan sagsbehandleren er kommet frem til afgørelsen. Alt sammen hensyn som de forvaltningsretlige grundprincipper bl.a. er til for at tilgodese. Det er så mit job at understøtte, at kommunen tager hånd om borgerne, så de kan føle sig set, hørt og forstået.

For at bruge en togreference – i denne letbanetid – så er der mange sager, hvor borgerrådgiveren aldrig inddrages og hvor sagsforløbet kører på skinner. Mit formål er at understøtte, at kommunen sikrer, at skinnerne løbende vedligeholdes, så toget ikke kører af sporet. Når der ligger løvfald på skinnerne, skal vi sørge for at få det fjernet, så toget kan køre videre ad rette spor – til rette tid! Det er jeg Kaptain for.

Jeg håber, at borgere, politikere og ansatte i kommunen vil læse årsberetningen med nysgerrighed og interesse. Jeg stiller gerne op til oplæg, uddybning og spørgsmål til beretningen.

Med ønsket om at det gode samarbejde fortsætter i 2023: God læselyst!

<sup>1</sup> Kilde: Pressemeddelelse fra 2. december 2022: <https://www.ltk.dk/om-kommunen/til-pressen/pressemeddelelser/lyngby-taarbaek-kommune-staar-over-voldsomme-budgetudfordringer>

# Tak for samarbejdet

Jeg vil gerne fremhæve et vigtigt indtryk fra arbejdet som borgerrådgiver i det forgange år: Den positive modtagelse jeg oplever at få fra kommunens borgere og forvaltningen.

Det er måske ikke så overraskende, at borgerne ofte giver udtryk for at være glade for min behandling af deres sager, men det er langt fra nogen selvfølge, at kommunens forvaltning modtager mine spørgsmål og indblanding i sagerne med velvilje og venlighed.

Det glæder mig derfor, at jeg i altovervejende grad oplever at blive mødt med både velvilje og venlighed fra forvaltningens side. Jeg oplever et oprigtigt ønske om konstruktivt at løse de ind i mellem ganske konfliktfyldte sager, som jeg bliver involveret i.

Det er min erfaring, at det netop er i dialogen med forvaltningen, at jeg får mulighed for at bidrage til at gøre sagsbehandlingen bedre fremadrettet – til gavn for alle kommunens borgere. Det er også i denne dialog, at jeg selv bliver klogere på baggrunden for de vurderinger og sagsbehandlingsskridt, forvaltningen foretager, og det er nyttigt i min dialog med borgere, der har spørgsmål til den sagsbehandling, de oplever.

## Opbygning af beretningen

Borgerrådgiveren skal årligt afgive en beretning til Kommunalbestyrelsen. Jeg er ansat pr. 1. marts 2022 og beretningen dækker derfor perioden fra 1. marts 2022 til og med 31. december 2022.

Formålet med årsberetningen er at give indblik i, hvordan borgerbetjeningen i kommunen opleves af de borgere, der kontakter borgerrådgiveren. Kommunalbestyrelsen kan bruge beretningen som et indblik i udviklings- og forbedringspotentialer i sagsbehandlingen og til at understøtte tilsynet med forvaltningen. Beretningen giver også offentligheden indsigt i, hvordan nogle borgere oplever mødet med Lyngby-Taarbæk Kommune.

Beretningen indeholder det forløbne års aktiviteter, generel information om henvendelserne og sætter fokus på indsigter og mønstre, der kan udledes af henvendelserne. Beretningen munder ud i anbefalinger til ændring af praksis eller tiltag, der kan skabe udvikling samt forbedre arbejdsgange og borgerbetjeningen. Alt dette for at understøtte, at borgernes retssikkerhed er i fokus.

Beretningen vil også se fremad og skitsere fremtidige fokuspunkter for 2023. Det er områder, hvor jeg vil være særligt opmærksom. Det er intentionen, at et særligt fokus på udvalgte områder vil bidrage til at styrke dialogen med borgerne, forbedre borgerbetjening og højne borgernes retssikkerhed.

Beretningen beskriver først borgerrådgiverens rolle og samarbejdet med både borgere og forvaltningen. Dette for at skabe et klart og tydeligt billede af borgerrådgiverens kompetence og hvordan jeg arbejder.

Beretningen beskriver herefter de generelle tendenser, som fremgår af de henvendelser, som jeg har modtaget siden 1. marts 2022. Der vil i den forbindelse blive behandlet generelle områder og tiltag, som har betydning for hele eller store dele af forvaltningen.

Dernæst bevæger beretningen sig ind på de enkelte centre og udfolder og opsummerer relevante sager og tiltag, som borgerrådgiveren har været inddraget i. Der er alene tale om et udpluk og nålestik ned i sager og områder, som er af særlig betydning. Det gælder fx, hvis sagen giver anledning til generel læring, at sagen blev håndteret på en god måde, eller at sagen er et udtryk for, hvad flere borgere har oplevet.

Rapporten behandler derefter følgende udvalgte anbefalinger:

- Tilbagemeldingsgaranti og krav om kvitteringssvar
- Øget fokus på behandling og læring af klager over sagsbehandlingen
- Bedre helhedsorientering, koordinering og sammenhæng på tværs af afdelinger og centre
- Retningslinjer for optagelse af samtaler og møder med forvaltningen
- Bedre procesinddragelse og procesafstemning med borgerne.





### **Sådan læses tallene i beretningen**

Det er vigtigt at holde sig for øje, at antallet af sager, der er modtaget af borgerrådgiveren i denne periode, repræsenterer en meget lille andel af den kontakt og de sager, kommunen har med borgerne. Beretningen er derfor ikke en repræsentativ karakteristik af borgerbetjeningen i kommunen. Det skyldes, at beretningen alene giver et indblik i de sager, som borgerrådgiveren har behandlet – og er dermed ikke et bredt og repræsentativt udsnit af alle sagerne i kommunen. Beretningen kan dermed ikke bruges til at sige noget generelt om, hvordan borgerbetjeningen er i kommunen.

Beretningen kan derimod kaste lys over, hvilke udfordringer nogle borgere oplever i samarbejdet med kommunen, og hvad der får dem til at kontakte borgerrådgiveren. Viden om disse udfordringer kan give et godt indtryk af, hvor forvaltningen med fordel kan forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i form af fx bedre kommunikation, inddragelse, åbenhed og større fokus på forvaltningsretten, herunder god forvaltnings-skik. Borgernes henvendelser til borgerrådgiveren giver dermed mulighed for at identificere konkrete opmærksomhedspunkter og juridiske snubletråde i kommunens sagsbehandling, som kan danne rammerne for generel læring – og derigennem højne borgernes retssikkerhed.

Beretningens indsigter og observationer er udtryk for mønstre og tendenser i henvendelserne til borgerrådgiveren, som kan bidrage til generel læring i forvaltningen. En stor del af min opgave er derfor at understøtte, at borgerhenvendelserne bidrager til læring ind i kommunen. Ved at lære af de tilfælde hvor forløbet ikke har været helt efter bogen, kan kommunen hele tiden blive bedre og bedre til at betjene borgerne. Borgernes retssikkerhed løftes dermed løbende igennem året.

### **Sådan registreres henvendelserne**

Borgerrådgiveren registrerer alle henvendelser, jeg får fra borgerne. Det gøres både for at dokumentere sagsgangene, sagsforløbet og for at kunne føre statistik til brug for at identificere mønstre og tendenser i henvendelserne.

Uanset hvor mange sager borgerrådgiveren måtte behandle i løbet af en periode, vil det være et forsvindende lille antal set i forhold til forvaltningens samlede sagstal for den tilsvarende periode. I stedet for at have fokus på, hvor mange henvendelser der har været hos borgerrådgiveren, synes jeg det er mere interessant at skærpe opmærksomheden på, hvordan vi retter de u hensigtsmæssigheder, der er, og hvad vi gør for at undgå gentagelser.

Henvendelserne registreres i forhold til den afdeling, henvendelsen vedrører. Henvender borgeren sig om flere forhold, der vedrører flere afdelinger, registreres der som udgangspunkt kun én henvendelse. Henvendelsen registreres på den afdeling og det center, som borgerrådgiveren vurderer vægter tungest i borgerens fortælling. Hvis en borger henvender sig flere gange om samme emne i samme sag, så registreres henvendelsen kun én gang, med mindre der er gået lang tid siden seneste henvendelse. Hvis samme borger henvender sig om et nyt emne vedrørende samme afdeling som tidligere, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse.

Afhængig af sagens kompleksitet og borgerens behov for hjælp kan det i nogle tilfælde være nødvendigt at have flere møder eller samtaler med en borger for at udrede sagen eller få klargjort, hvad borgeren behøver hjælp til. I de tilfælde registreres alene én henvendelse. Antallet af henvendelser er således ikke lig med en oversigt over samtlige henvendelser til borgerrådgiveren, ligesom opgørelsen ikke indikerer noget om, hvor mange ressourcer, der er anvendt på den enkelte henvendelse. Antallet af henvendelser siger derfor ikke noget om henvendelsernes omfang eller tidsforbrug. Arbejdet med nogle sager strækker sig over længere perioder, fordi borgeren har brug for dialogunderstøttelse for at genoprette tilliden til forvaltningen. Andre gange kan sagen afsluttes efter én samtale, hvor borgerrådgiveren har givet råd og vejledning. Det er derfor vigtigt, at der fokuseres på, HVORFOR borgerne henvender sig snare end på, hvor mange henvendelser der har været. Det kommer jeg nærmere ind på nedenfor under "Henvendelserne i 2022".



# Borgerrådgiverfunktionen

# Borgerrådgiverfunktionen

## Formål og kompetencer

Borgerrådgiveren er en uvildig funktion, der er direkte ansat af kommunalbestyrelsen. Det betyder, at borgerrådgiveren er uafhængig af forvaltningen, borgmesteren og Kommunalbestyrelsens udvalg.

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

Borgerrådgiveren rådgiver og vejleder borgerne ved at bistå borgere, når deres kommunikation med forvaltningen er gået i hårdknude, og ved at hjælpe borgere med at klage over en afgørelse.

Borgerrådgiveren kan hjælpe borgere, der har svært ved at varetage deres interesser, og funktionen kan hjælpe borgere med råd og vejledning i de enkelte, konkrete sager. Samtidigt kan borgerrådgiveren bidrage til at forebygge fejl og mangler i sagsbehandlingen, ved bl.a. at undervise og sparre med sagsbehandlerne i forvaltningen.

Borgerrådgiveren hjælper borgere, som ønsker at klage over kommunens sagsbehandling - dog uden at optræde som borgerens partsrepræsentant eller advokat. Borgerrådgiveren befinder sig i midten, hvor det vigtigste er at understøtte, at retssikkerheden er i fokus.

## Borgerrådgiverens opgaver er:

**1. Vise vej:** Borgerrådgiveren kan hjælpe borgerne med at finde vej i det kommunale system. Det kan fx være ved at hjælpe borgeren med at forstå afgørelser, vejlede om klagemuligheder eller hjælpe med at skrive en klage.

**2. Skabe eller genskabe en god dialog** mellem kommunens medarbejdere og borgerne ved at være mediator, hvis der er opstået uenighed eller uoverensstemmelse. Borgerrådgiveren fungerer dermed som brobygger mellem borgerne og kommunen via en konstruktiv og lærende dialog.

**3. Bisidder,** hvis borgeren har behov for, at der deltager en støtteperson. Som bisidder kan borgerrådgiveren alene hjælpe med at stille relevante spørgsmål og holde styr på, hvad der er blevet sagt og besluttet under mødet. En bisidders rolle er begrænset i den forstand, at bisidderen alene tjener det formål at støtte borgeren gennem sin tilstedeværelse. Borgerrådgiveren er uvildig i sagen og kan ikke være partsrepræsentant for borgeren. Borgerrådgiverens formål er at bygge bro.

**4. Behandle klager** over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og betjening af borgerne. Det gøres bl.a. ved at hjælpe borgeren med klagen og bede forvaltningen tage konkret stilling til klagen og vurdere om der er fejl og mangler.

**5. Føre tilsyn med forvaltningen.** Borgeren fører løbende tilsyn med forvaltningen bl.a. på baggrund af henvendelserne og viden derfra.

*Selvom det er en væsentlig del af borgerrådgiverens rolle, at den rummer en tilsynsfunktion, så er det efter min opfattelse hævet over enhver tvivl, at mine muligheder for at påvirke kommunens forvaltning sker mest effektivt inden for rammerne af et godt samarbejde – også der hvor borgerrådgiveren og forvaltningen ser forskelligt på tingene.*

Borgerrådgiveren skal aktivt bidrage til gode arbejdsbetingelser i samarbejde med forvaltningen med fokus på læring og vidensopbygning samtidigt med, at hensynet til borgernes retssikkerhed også er i fokus. I den forbindelse inddrages de regler, love og principper om god forvaltningsskik, som fortæller noget om, hvordan en kommune skal behandle sager og henvendelser fra borgere. Det handler eksempelvis om medinddragelse og kommunikation med borgerne, hurtig sagsbehandling, helhed i sagsbehandlingen og journaliserings- og notatpligt.

For en nærmere beskrivelse af borgerrådgiverfunktionens virksomhed og praksis henvises til Bilag 1. Borgerrådgiverens politisk vedtagne vedtægter er vedlagt som Bilag 2. Bilagene er tidligere godkendt af Kommunalbestyrelsen den 31. marts 2022.

For at læse mere om borgerrådgiverfunktionen, kontaktoplysninger etc., henvises til kommunens hjemmeside: [www.ltk.dk/borgerraadgiveren](http://www.ltk.dk/borgerraadgiveren)

### **Arbejdsmetode for henvendelser fra borgerne**

Jeg ser det som min fornemmeste opgave at fremme en konstruktiv dialog mellem borgerne og forvaltningen. I mit daglige arbejde lytter jeg derfor til borgerne og bringer deres fortællinger med ind i dialogen med forvaltningen for at bidrage til at gøre den fremadrettede sagsbehandling og dialog mellem borger og forvaltning så god som muligt – set ud fra et borgerperspektiv og retssikkerhedshensyn.

Selvom det er en væsentlig del af borgerrådgiverens rolle, at den rummer en tilsynsfunktion, så er det efter min opfattelse hævet over enhver tvivl, at mine muligheder for at påvirke kommunens forvaltning sker mest effektivt inden for rammerne af et godt samarbejde – også der hvor borgerrådgiveren og forvaltningen ser forskelligt på tingene.

Langt de fleste borgere kontakter borgerrådgiveren telefonisk. Afhængig af henvendelsens karakter fortsætter kontakten enten telefonisk eller ved, at der aftales et personligt møde. Enkelte borgere henvender sig skriftligt, og kan også få svar skriftligt, hvis der er tale om enkle spørgsmål eller enkel vejledning. Typisk vil en skriftlig henvendelse dog blive fulgt op af et personligt møde eller en telefonsamtale. Alene det at klarlægge problemstillingen kan sommetider gøres meget bedre ved at tale sammen.

En stor del af henvendelserne kan afsluttes efter en eller nogle få telefonsamtaler eller efter et møde. Borgeren har fået mulighed for at fremføre sine synspunkter eller oplevelse af kontakten med kommunen. Eventuelt har borgeren fået en forklaring på et sagsforløb eller er vejledt om reglerne på området, herunder klagemuligheder. Andre henvendelser bliver til længere forløb hos borgerrådgiveren. Det sker fx, når en borger oplever, at sagen "er kørt af sporet", borgeren har måske mistet overblik og vil gerne have borgerrådgiveren "på sidelinjen" indtil en given afgørelse er truffet.



*Vejen hen til en afgørelse vedrører ofte de forvaltningsretlige regler om fx oplysning af sagen, inddragelse af borger, åben og tillidsfuld forvaltning, partshøring osv. Det er ofte på vejen hen til en afgørelse, at borgeren ikke føler sig set, hørt og forstået.*

### **Samarbejdet med forvaltningen**

Borgerrådgiverens arbejde hviler på et godt samarbejde med forvaltningen, så borgerrådgiveren kan udgøre en hjælpende hånd ift. at forbedre vilkårene og retssikkerheden for den enkelte borger. I samarbejdet med forvaltningen er et af mine primære mål at bidrage til at forebygge fejl og mangler i sagsbehandlingen, ved bl.a. at sparre med sagsbehandlere og ledere i forvaltningen. Borgerrådgiveren skal aktivt bidrage til gode arbejdsbetingelser i samarbejde med forvaltningen med fokus på læring og vidensopbygning samtidigt med, at hensynet til borgernes retssikkerhed er i fokus.

Forvaltningen er meget velkommen til løbende at inddrage borgerrådgiveren fx være via sparring, vejledning, vejvisning og mødeledelse/mediation/mægling, hvis kommunikationen med borgeren er gået i hårdknude.

Jeg oplever et godt samarbejde med forvaltningen. Der er i det store og hele en gensidig forståelse for, at vi arbejder for samme mål: At sikre en god betjening af kommunens borgere. Samtidigt er jeg også forstående overfor, at det kan virke som et yderligere stressmoment, når borgerrådgiveren stiller supplerende spørgsmål til en sag, som i forvejen er præget af stor mistillid og højt konfliktniveau.

Jeg oplever, håber og appellerer til, at forvaltningen i de tilfælde kan se en værdi i borgerrådgiverens spørgs-

mål og nysgerrighed. Fokus holdes på, at mit formål er at styrke retssikkerheden for borgeren og forbedre dialogen mellem kommune og borger. Det er nogle gange vigtigt at se på, hvordan vejen hen til en afgørelse har været og ikke blot fokusere på afgørelsens resultat. For mange borgere er selve processen hen til en afgørelse af afgørende betydning i forhold til at have tillid til, at den senere afgørelse er lovmedholdelig. Når borgeren føler sig set, hørt og forstået, inddraget og informeret og vejledt i en venlig og imødekommende dialog, kan de oftest i højere grad acceptere en afgørelse, selvom de er uenige i resultatet.

Det er med det fokus, at jeg undersøger og stiller spørgsmål til sagerne. Vejen hen til en afgørelse vedrører ofte de forvaltningsretlige regler om fx oplysning af sagen, inddragelse af borger, åben og tillidsfuld forvaltning, partshøring osv. Det er ofte på vejen hen til en afgørelse, at borgeren ikke føler sig set, hørt og forstået. Det er i den forbindelse, at borgerrådgiveren kan sørge for at holde fokus på sagsbehandlingsreglerne, der netop er til for at styrke borgernes medinddragelse og retssikkerhed.

Jeg er glad for at opleve, at afdelingerne henviser borgere til mig, inviterer mig til fællesmøder og personalemøder. Det er min erfaring, at jeg i kontakten med borgeren kan agere lynafleder og i nogle tilfælde mindske antallet af henvendelser til forvaltning eller politikere.

## Arbejdsmetode for samarbejdet med forvaltningen

Jeg vil med nedenstående afsnit beskrive, hvordan jeg helt konkret griber samarbejdet med forvaltningen an.

Når en sag kræver det, henvender jeg mig til den relevante afdeling. Det sker stort set altid på mail, på møde eller telefonisk, hvis den enkelte sagsbehandler eller leder er til at træffe på telefonen. Mit overordnede fokus er at have en så let og smidig arbejdsgang for afdelingerne som muligt. Mit ønske er at have mest mulig indvirkning med mindst muligt ressourceforbrug.

Samarbejdet er bygget op omkring nærhedsprincippet: Sagen søges oplyst og løst så tæt på borgeren som muligt. Det betyder, at hvis jeg har behov for at indhente faktuelle oplysninger for at oplyse en sag, så indhentes de direkte hos sagsbehandleren. Det vurderes at være mest formålstjenesteligt, at jeg kan have ukomplicerede dialoger med sagsbehandleren - også for at understøtte fokus på, at borgerrådgiver-funktionen også er sparringspartner for forvaltningen.

Hvis der er tale om, at jeg stiller uddybende spørgsmål til selve sagsbehandlingen eller anbefaler tiltag, så tager jeg kontakt til lederen. Det gør jeg fordi, det er lederen, der har ledelsesansvaret over for sagsbehandlerne og dermed leder og fordeler opgaver samt har det overordnede faglige ansvar og overblik over ressourcer og praksis.

Jeg anvender dialogprincippet for behandlingen af henvendelser, hvilket betyder at konflikter mellem borgeren og forvaltningen søges løst mellem parterne, før jeg eventuelt laver en nærmere undersøgelse af en klage. Jeg vil derfor som hovedregel oftest starte med at viderefordre borgerens klage til forvaltningen, så forvaltningen får mulighed for selv at svare borgeren. I nogle tilfælde stiller jeg også supplerende spørgsmål eller tilføjer betragtninger, som jeg umiddelbart mener er relevant for sagen.

Når forvaltningen har haft mulighed for at forholde sig til borgerens klage, kan jeg vælge at foretage en nærmere undersøgelse af sagen med henblik på at vurdere, om der er forhold i sagen, som giver anledning til at udtale kritik eller komme med anbefalinger.

Hvordan den enkelte sag håndteres ift. forvaltningen afhænger af den konkrete sag og henvendelsens karakter. Det kan fx være, at jeg:

- Sender en egentlig klage til besvarelse i afdelingen. Det kan være en klage, som borgeren selv har formuleret, eller som borgeren har formuleret med hjælp fra mig.
- Stiller spørgsmål til forvaltningen – efter aftale med borgeren. Spørgsmålene kan medvirke til at klarlægge problemstillinger og hjælpe forvaltningen med bedre at forstå borgerens synspunkter eller hjælpe borgeren med bedre at forstå forvaltningens procedurer og argumenter.
- Får konkrete sagsakter til gennemlæsning for at kunne give råd og vejledning og hjælpe med videre proces.
- Har dialog med afdeling omkring processen/sagsbehandlingen i sagen og samarbejdet med andre afdelinger.
- Efterspørger en status på sagsforløbet, et estimat på hvornår en sag kan afgøres eller en orientering om, hvad afdelingen mangler for at kunne drage en konklusion.
- Appellerer til at der indkaldes til samarbejds-møde, netværksmøde, Åben Dialog møde eller andet helhedsorienteret, så det understøttes, at borgerens sag behandles som én sag og forvaltningen fremstår som en enhedsforvaltning.

Jeg opfordrer løbende til, at de enkelte afdelinger drøfter, om borgernes henvendelser til borgerrådgiveren bør give anledning til ændring af sagsgange og procedurer eller måden, der kommunikerer med borgeren på.

## Opstart, synlighed og udbredelse af borgerrådgiverfunktionen

Borgerrådgiverrollen er nyetableret med min ansættelse pr. 1. marts 2022. Stillingen og rollen har derfor skulle defineres og udvikles fra bunden. Jeg har derfor i 2022 brugt meget tid på at opbygge borgerrådgiverfunktionen, få etableret et kontor på Stadsbiblioteket og udbrede kendskabet i hele kommunen til funktionen – både hos borgere og hos forvaltningen. Det er vigtigt for at sikre en velfunderet borgerrådgiver, at både forvaltning og borgere er bekendt med rollen, så borgerne ved, at funktionen eksisterer, når de har brug for hjælp til at forbedre retssikkerheden, dialogen og samarbejdet med kommunen.

### Kommunikation om borgerrådgiverfunktionen til borgerne

For at skabe størst muligt kendskab om rollen hos borgerne har jeg deltaget i en artikel i avisen "Det Grønne Område". Artiklen er bragt onsdag den 20. april 2022. Jeg har også deltaget i forskellige oplæg, fx hos Bedre Psykiatri Lyngby/Rudersdal og Danske Handicaporganisationer i Lyngby-Taarbæk. Seniorrådet og Handicaprådet har også haft fokus på at udbrede kendskabet til borgerrådgiverfunktionen. De har fx inviteret alle borgere til et borgermøde i Virum Hallen i september måned 2022 med fokus på tre vigtige tiltag i kommunen: Pårørendevejleder, Demenskoordinator og Borgerrådgiveren.

Jeg mener, at det som borgerrådgiver er vigtigt at understøtte og øge retssikkerheden hos de mere socialt udsatte, hvor forskning viser, at de sjældent klager over deres afgørelser og nogle gange kommer i klemme i systemet. Jeg besøgte derfor Kirkens Korskærs værested Paradiset en gang om måneden for at understøtte endnu bedre retssikkerhed hos de socialt udsatte. Paradiset er et værested, hvor mennesker der befinder sig i en udsat position i livet – socialt, økonomisk, fysisk eller psykisk – kan finde tryk og ly.

### Udbredelse af funktionen til forvaltningen

Det er også vigtigt, at forvaltningen kender til borgerrådgiverfunktionen. Jeg samarbejder med forvaltningen hver dag – og det er i fællesskab med forvaltningen, at de bedste løsninger bliver fundet for borgeren. Min opgave er at bygge bro mellem borger og forvaltning, og derfor er det vigtigt, at jeg har kendskab til forvaltningen og at forvaltningen har kendskab til mig. Hvis forvaltningen husker på, at der eksisterer en borgerrådgiver, så kan de hjælpe med at henvise borgere og samtidigt kan forvaltningen også søge sparring samt råd og vejledning inden for de forvaltningsretlige emner og god forvaltningsskik.

I forvaltningen har jeg prioriteret at besøge alle centre for at fortælle om, hvad en borgerrådgiver er, om samarbejdet med borger og forvaltning og hvordan jeg mener, at både borger og forvaltning kan få stor glæde af en borgerrådgiver. Jeg har været på kommunalbestyrelsesmøde, økonomiudvalgsmøde, centermøder, ledermøder, afdelingsmøder og morgenmøde for administrationen. For at øge kendskabet til borgerrådgiverrollen og for at

øge kendskabet til forvaltningsretten laver Juridisk Kontor og jeg hver 2. måned et nyhedsbrev på kommunens intranet "Kompasset" om juridiske opmærksomhedspunkter og nyheder. Nyhedsbrevet er en hjælp til at håndtere de juridiske udfordringer, de ansatte møder.

### Udvikling af borgerrådgiverrollen

Borgerrådgiverfunktionen er en uafhængig position, hvor der kun er én borgerrådgiver ansat i kommunen. Det gør dog ikke, at jeg føler mig alene og ene om funktionen, for jeg har mange kolleger rundt om i landet. Mere end 70 kommuner har ansat en borgerrådgiver, og vi har forenet os i et landsdækkende netværk. Jeg deltager derfor løbende i netværksmøder med det landsdækkende borgerrådgivernetværk og et mindre og mere lokalt netværk, hvor det er mulighed for at vende generelle og konkrete spørgsmål og problemstillinger. Jeg har i netværket mulighed for at deltage i erfaringsudveksling på tværs af kommunerne, sparring omkring konkrete problematikker, drøftelser af generelle emner med relevans for borgerrådgiverfunktionen og at få inspiration fra interne og eksterne oplægsholdere. Sparringen forbedrer dermed mine kompetencer og gør, at jeg kan hente inspiration og udvikle borgerrådgiverfunktionen bedst muligt.

### **Puljefinansiering og midlertidig funktion, som står til at udløbe ved udgangen af 2024**

Borgerrådgiverfunktionen er oprettet som en midlertidig treårig funktion fra den 1. marts 2022. Den er oprettet med tilskud/finansiering fra en pulje udmeldt af det tidligere Indenrigs- og Boligministerium. Finansieringen udløber den 31. december 2024.

Formålet med finansieringen fra statsligt hold er at styrke borgernes relation til kommunen og øge borgernes retssikkerhed ved at understøtte, at kommunerne ansætter borgerrådgivere til bl.a. at rådgive og vejlede borgerne i kontakten med kommunen og føre tilsyn med kommunens administration.

Der vil fra politisk side i Kommunalbestyrelsen i Lyngby-Taarbæk Kommune skulle tages stilling til forlængelse og finansiering af ordningen, hvis den skal løbe udover de tre år. Jeg opfordrer til, at en sådan stillingstagen afklares snarligt, så borgerne i Lyngby-Taarbæk Kommune kan få vished om, hvorvidt kommunen har en borgerrådgiver efter den 31. december 2024.



# Essensen af henvendelserne i 2022

# Essensen af henvendelserne i 2022

Jeg vil i løbet af de næste sider fortælle om de henvendelser, jeg har modtaget i 2022 samt pege på generelle mønstre og læringspotentialer, som kan medvirke til en endnu bedre borgerbetjening og bedre retssikkerhed for borgerne i kommunen.

Jeg vil komme med konkrete eksempler på de problemstillinger, borgeren oplever. Henvendelser til borgerrådgiveren kan fortælle meget om, hvor sagsbehandlingen har givet anledning til frustration hos borgeren, eller hvor sagsbehandlingen ikke er forløbet hensigtsmæssigt. Jeg mener, at selv i sager hvor der ikke er begået egentlige eller alvorlige sagsbehandlingsfejl, kan en henvendelse give anledning til overvejelser om, hvordan sagen kunne være forløbet bedre – set fra et borgerperspektiv.

Mange henvendelser drejer sig om, at borgerne oplever, at sagsbehandlingen går for langsomt, eller fordi de er utilfredse med, at de ikke kan få kontakt til en bestemt forvaltning eller sagsbehandler eller fordi de er utilfredse med en konkret afgørelse. Andre kontakter borgerrådgiveren, fordi de har spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren, ønsker hjælp til at få aftalt et møde, ikke forstår indholdet af en afgørelse eller fordi de ikke ved, hvem de ellers skal kontakte i kommunen.

## **Borgerrådgiveren svarer på 50 % af henvendelserne uden kontakt til forvaltningen**

Der er fra 1. marts 2022 til 31. december 2022 modtaget 183 henvendelser til borgerrådgiveren. I ca. 50 % af henvendelserne har jeg som borgerrådgiver svaret borgeren uden dialog med forvaltningen. Det vil sige, at funktionen har hjulpet borgeren videre med råd og vejledning om fx sagsbehandlingsproceduren eller konkret vejvisning. I de sager har borgerrådgiveren dermed hjulpet forvaltningen med at løfte vejledningsforpligtelsen i forvaltningslovens § 7, og bygget bro mellem borger og forvaltning.

## **6 eksempler på henvendelser, der er håndteret direkte af borgerrådgiveren:**

- 1.** Borger stiller spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren i form af næste skridt eller spørger ind til, hvorfor forvaltningen handler som den gør. Jeg giver en uddybende mulig forklaring på sagsforløbet, information om lovgivningen eller orientering om det forventede videre sagsforløb.
- 2.** Borger ønsker generelt at høre om klagemulighederne indenfor det sociale område ift. familieret. Jeg beskriver og oplyser om kompetencen hos Borgerrådgiveren, Ankestyrelsen, Ombudsmanden, Familieretshuset og familieretten.
- 3.** Borger ønsker at høre om reglerne og mulighederne for at have en bisidder med til samtaler med forvaltningen. Jeg vejleder om regler og muligheder.
- 4.** Borger har fået afslag på uddannelseshjælp og er i tvivl om, hvordan borger skal forholde sig, når borger ønsker at klage. Jeg giver råd og vejledning om klager reglerne, herunder at klagen sendes direkte til kommunen inden for 4 uger.
- 5.** Borger ønsker vejledning omkring reglerne om digital fuldmagt. Jeg vejleder om reglerne og sender en digital vejledning til borger.
- 6.** Borger ønsker at høre om muligheden for at se akterne i sin sag. Jeg vejleder om aktindsigt, hvordan der søges og om svarfrist.

## Antallet af sager fordelt på forvaltningsområder/centre

Alle sager registreres på det center/den afdeling, som fylder mest i borgerens fortælling, og som jeg oplever har den største aktie i sagen. Det er vigtigt at være opmærksom på, at én henvendelse sagtens kan vedrøre flere forskellige afdelinger og centre, men den registreres kun på ét center/afdeling. Det vil sige, at selvom en sag er registreret som fx en sag i Center for Social Indsats, så kan den i flere tilfælde også vedrøre Center for Uddannelse og Pædagogik eller Center for Sundhed og Omsorg.

Langt størstedelen af de 183 henvendelser vedrører arbejdsmarkedsområdet/beskæftigelse, borgerservice eller socialområdet. Dette er i overensstemmelse med mange andre af landets kommuner.

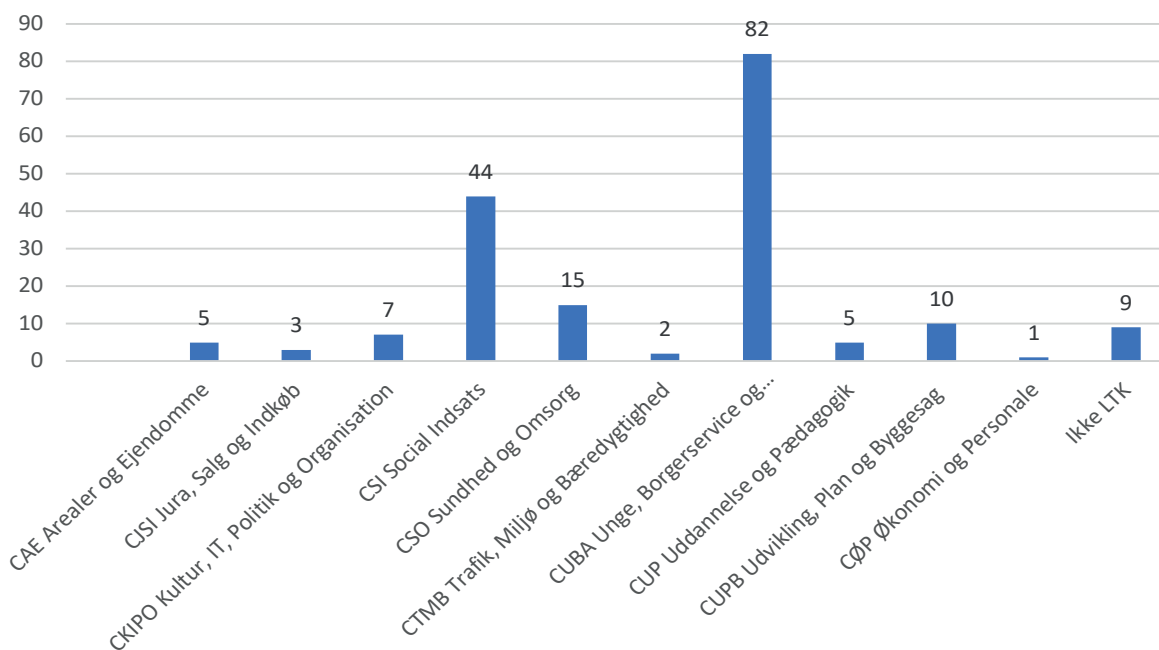
## Top tre over centre med flest henvendelser

77 % af henvendelserne fordeler sig på tre toneangivende og borgernære områder:

1. Center for Unge, Borgerservice og Arbejdsmarked – ca. 45 %
2. Center for Social Indsats – ca. 24 %
3. Center for Sundhed og Omsorg – ca. 8 %

Det er helt naturligt, at disse områder genererer flere henvendelser. Det skyldes, at de områder har en højere grad af borgerkontakt end andre og fastslår rettigheder og pligter for borgeren. Det er af væsentlig betydning, om et område varetager opgaver med et myndighedspræg, hvor der bliver truffet afgørelse over for borgerne, eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver. Opgaver med et stærkt myndighedspræg er for eksempel afgørelser, der vedrører borgerens forsørgelsesgrundlag, familieforhold eller andre sociale forhold.

## Henvendelser fordelt på forvaltningsområder





## Henvendelser uden for LTKs forvaltning

9 henvendelser vedrører ikke Lyngby-Taarbæk Kommunes afdelinger direkte. Det drejer sig for eksempel om klager eller ønske om råd og vejledning i forhold til sager hos fx Udbetaling Danmark, Styrelsen for Patientklager, Familieretshuset, SIRI, SKAT og andre kommuner. Jeg har i de sager hjulpet borgerne konkret ved at give råd og vejledning eller vist vej til rette myndighed.

I forhold til henvendelserne vedrørende Udbetaling Danmark, så har jeg i de konkrete sager hjulpet borgeren med at kontakte Udbetaling Danmark, klage over afgørelsen eller hjulpet borgeren med ansøgning og finde dokumentation til ansøgningen.

Kommunen har nemlig en udvidet vejledningsforpligtelse ift. Udbetaling Danmark. Kommunen skal fx yde bistand til borgere, som vurderes at have særlige behov, fx ved at hjælpe med at udfylde og indgive ansøgninger til Udbetaling Danmark, at sørge for at borgeren kan medvirke ved behandlingen af sin sag hos Udbetaling Danmark, og varetage kontakten til Udbetaling Danmark på borgerens vegne. Udbetaling Danmark skal henvise borgere til kommunen, som skønnes at have behov for helhedsorienteret vejledning eller personlig bistand.

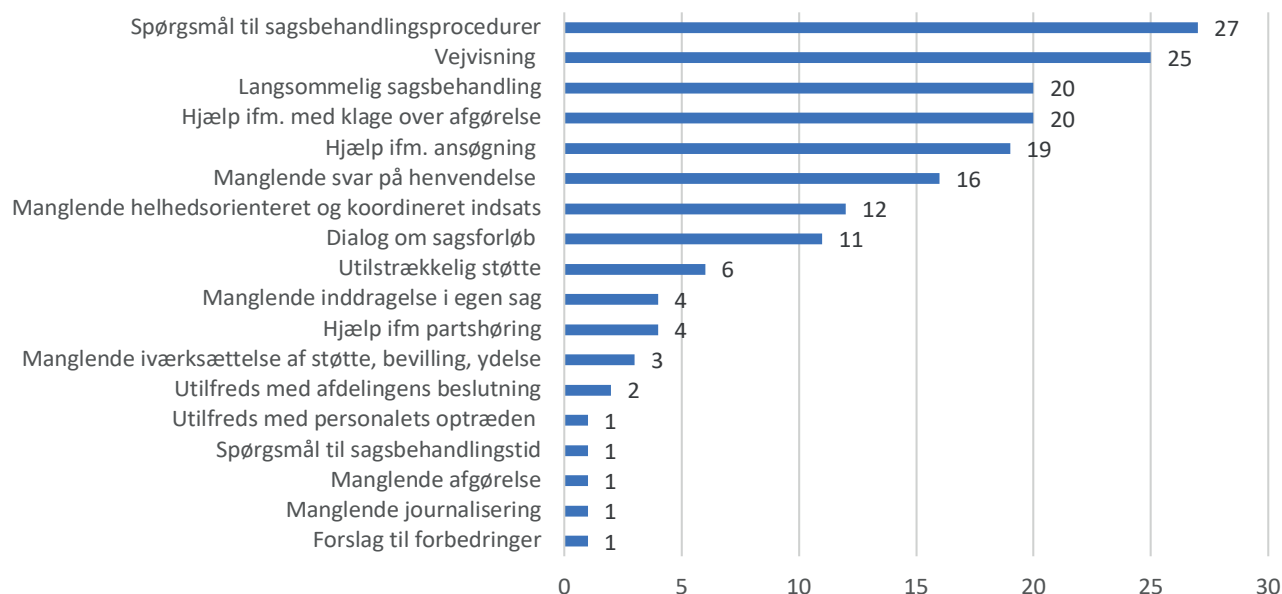
De resterende data i beretningen vil bygge på de 174 henvendelser, som direkte vedrører Lyngby-Taarbæk Kommune. Det skyldes fradrag af de 9 sager, som ikke direkte vedrører Lyngby-Taarbæk Kommune.

## Primær årsag til borgers henvendelse til borgerrådgiveren

Alle sager registreres med den primære årsag til borgers henvendelse til borgerrådgiveren. Henvendelsen registreres med det, der fylder mest hos borgeren i samtalen med mig. Der tages således udgangspunkt i, hvad borgers primære utilfredshed går ud på og hvad borger gerne vil opnå med klagen. En henvendelse drejer sig ofte om utilfredshed eller frustration over flere forskellige forhold ved sagsbehandlingen, men det er alene den primære frustration, der indgår i opgørelsen. Det vil sige, at én henvendelse alene fremgår én gang. Hvis der ikke er tale om en klage/utilfredshed, så drejer henvendelsen sig ofte om, at de gerne vil have hjælp til at finde vej eller have generel råd og vejledning.

Formålet med at registrere karakteren af borgerens utilfredshed er for det første at kunne give en mere kvalificeret tilbagemelding til forvaltningen om årsagerne til, at nogle borgere vælger at tage kontakt til borgerrådgiveren. Formålet er for det andet at give mulighed for at vurdere, om der mere generelt er nogle konkrete sagsbehandlingsområder, forvaltningen med fordel kunne overveje at forbedre.

## Borgers primære årsag til henvendelse



*Det er min erfaring, at en grundig indføring i processkridtene og sagsbehandlingsreglerne ofte kan skabe klarhed, bygge bro og imødegå utilfredsheden med sagsbehandlingen.*

#### Top tre over primære henvendelsesårsager

I mere end 40 % af henvendelserne tager borger kontakt til borgerrådgiveren, fordi borger ønsker hjælp til:

1. Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer – ca. 15 %
2. Ønske om hjælp til at finde rette indgang/kontakt i kommunen (Vejvisning) ca. 14 %
3. Ønske om hjælp til at håndtere en oplevet langsom og utilfredsbringende sagsbehandling – ca. 12 %.

#### **Beskrivelse af de primære henvendelsesårsager**

Jeg vil nedenfor beskrive de mest hyppige primære årsager til borgernes henvendelse samt give eksempler på, hvad det er, borgerne beskriver, at de oplever.

#### Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer eller sagsbehandlingen

##### **15 % af henvendelserne**

Borgerne retter oftest spørgsmål til borgerrådgiveren, når de har spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer eller til den konkrete sagsbehandling. Det giver borgerne en tryghed, at de kan få en uvildig rådgivning og vejledning i, hvordan et sagsbehandlingsforløb bør foregå efter de juridiske sagsbehandlingsregler.

Fælles for mange af henvendelserne er, at borgerne har givet udtryk for en frustration eller utilfredshed i forhold til manglende inddragelse i sagen, manglende forståelse for de enkelte sagsbehandlingsskridt eller en oplevelse af en utilfredsstillende kommunikation med forvaltningen. Når borgerne kontakter borgerrådgiveren i stedet for forvaltningen med disse spørgsmål hænger det efter min vurdering oftest sammen med en oplevelse af, at borgerne ikke bliver orienteret tilstrækkeligt undervejs eller at de generelt ikke har tillid til forvaltningen.

Jeg forsøger i disse sager at bygge bro mellem forvaltningen og borger ved at fortælle om gængs praksis og gennemgå sagsforløb i tilsvarende sager. Jeg kommer ind på, hvad borger kan forvente der vil ske fremadrettet, sagsbehandlingsreglerne og forvaltningsretten samt god forvaltningsskik. Det er min erfaring, at en grundig indføring i processkridtene og sagsbehandlingsreglerne ofte kan skabe klarhed, bygge bro og imødegå utilfredsheden med sagsbehandlingen. Jeg oplever også, at det dæmper op for usikkerheden, at borgeren ved, at det altid er muligt at kontakte borgerrådgiveren med spørgsmål.

#### **Eksempler på henvendelser, hvor borger har spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer**

- Borger stiller spørgsmål til opskrivning til bolig, når man ikke er bosiddende i Lyngby-Taarbæk Kommune men ønsker at flytte til kommunen. Her vejleder jeg om de vedtagne kriterier for den kommunale boligsociale anvendelse og vejleder om boligselskaber etc.
- Borger er utilfreds med, at kommunen hele tiden vejleder ham om det samme. Jeg fortæller om hensynene bag, om kommunens dokumentationspligt og om vigtigheden af, at borger har forstået vejledningen.
- Borger er utilfreds med ventetiden på at få hjælp til MitID. Jeg vejleder om, at kommunen løbende lægger nye tider op, at de er opmærksomme på problemstillingen og at man er i gang med at rekruttere flere til at hjælpe med oprettelsen. Jeg hjælper borger med at gå ind og finde den næste ledige tid og booker den.

### Hjælp til at finde rette kontakt i kommunen – Vejvisning **14 % af henvendelserne.**

Borgerrådgiveren kan hjælpe borgerne med at finde vej i det kommunale system. Der er tale om borgere som fx er blevet usikre på vejen ind i kommunen, og derfor har behov for vejvisning til rette kontakt. En vejvisnings-sag starter oftest med, at en borger ringer og er i tvivl om, hvor de skal henvende sig med en konkret problemstilling. Denne type sager afsluttes typisk med oplysning om direkte nummer og træffetider til det ønskede center, afdeling eller en konkret ansvarlig. Det er et gennemgående tema, at borgere der henvender sig til borgerrådgiveren, ønsker hjælp til at forstå og begå sig i et system, der er baseret på love og monofaglighed, og som ikke nødvendigvis er organiseret med udgangspunkt i borgerens behov.

#### **Eksempler på henvendelser, hvor borger ønsker hjælp til at finde rette kontakt i kommunen**

- Borger ønsker oplysning om, hvordan man kan uddanne sig som nytilkommet ukrainer. Jeg vejviser til jobcenteret: Afklaring og Beskæftigelse
- Borger ønskede oplyst hvilke muligheder for støtte til fritidsaktiviteter der er i kommunen. Jeg henviser til de støttemuligheder der fremgår af hjemmesiden, henviser til hjemmeside med yderligere støttemuligheder og giver kontaktmuligheder til Kultur og Fritid samt Center for Social Indsats.

### Langsommelig sagsbehandling og manglende svar **Hhv. 12 % og 9 % af henvendelserne**

Borgernes primære henvendelsesårsag vedrører i 12 % af henvendelserne langsommelig sagsbehandling. Jeg synes, at det er naturligt at slå den kategori sammen med kategorien om manglende svar. I begge kategorier har borgerne et indtryk af, at de er efterladt alene uden udsigt til, hvornår de hører noget i deres sag. Borgerne savner svar eller afklaring af, hvornår man kan forvente at høre noget i sagen. Det vil sige, at ofte er der tale om to alen af samme stykke. Sagsbehandlingen kan føles langsommelig, hvis man ikke får svar eller der ikke konkret er sket en forventningsafstemning om processen, herunder processens længde.

Forvaltningen kan i mange tilfælde have alle de bedste begrundelser for, hvorfor sagsbehandlingen tager tid. Der skal indhentes lægeerklæringer, der skal koordineres med Regionen, der skal ske henvisning til speciallæge osv. Det er ene information, som forvaltningen sidder med og som virker som det mest naturlige for forvaltningen, men som den almene borger ikke er bekendt med. Det er derfor vigtigt, at kommunen har offentliggjort realistiske og opdaterede sagsbehandlingsfrister, og at kommunen sørger for at fortælle om de videre skridt i processen. Det vigtigste er ikke, om forvaltningen har sagt det – det vigtigste er, om det er fortalt på en måde, hvor borgeren har forstået processen og tidsfaktoren.

Hvis langsommelig sagsbehandling og manglende svar sammenlægges, så omfatter det 21 % af henvendelserne til borgerrådgiveren.

Når borgerne oplever langsommelig sagsbehandling og manglende svar på deres henvendelser, så svækker det borgernes tillid til forvaltningen og tilliden til, at arbejdet udføres korrekt. Manglende tillid kan i sidste ende føre til, at borger sætter spørgsmålstegn ved, om selve afgørelsen er lovmedholdelig.

I disse sager er det min vurdering, at borgere ofte klager over afgørelsen og sagsforløbet – klagen bunder oftest i, at samarbejdet er kompromitteret pga. manglende svar og procesinddragelse. Det kræver mange ressourcer fra forvaltningen og borger at genopbygge samarbejdet og tilliden. I særlige tilfælde lykkes det aldrig at genopbygge tilliden – i stedet oplever forvaltningen, borgmester og Kommunalbestyrelse at

*Når borgerne oplever langsommelig sagsbehandling og manglende svar på deres henvendelser, så svækker det borgernes tillid til forvaltningen og tilliden til, at arbejdet udføres korrekt.*

få hyppige klager og skulle besvare utallige processpørgsmål, fordi borger ikke har tillid til, at kommunen varetager opgaven korrekt. Det koster mange (unødige) ressourcer at reparere på det. Et ressourceforbrug som man kunne have undværet ved bedre tilrettelæggelse af sagsbehandlingen. Hvis kommunen kan rette op på disse sager og få forventningsafstemt proces og tidsfaktor med borgerne, så er min hypotese, at det vil frigive ressourcer til den konkrete sagsbehandling.

Jeg oplever, at det ofte er i sagerne med langsommelig sagsbehandling og manglende svar på henvendelse, at borgerne tager kontakt til afdelingsleder, centerchefer, direktion, borgmester og i sidste ende Kommunalbestyrelsen for at råbe forvaltningen op.

Det betyder, at forvaltningen skal bruge unødigt tid på at redegøre for det forgangne sagsforløb i stedet for at arbejde indholdsmæssigt med sagen. Det er en dyr tidsrøver. Jeg vil derfor anbefale, at der sættes massivt ind på at få forventningsafstemt processer med borgeren – tidligt i forløbet, så borgerne ikke oplever manglende svar og langsommelig sagsbehandling. Det kan fx gøres ved at indføre en tilbagemeldingsgaranti og krav om kvitteringssvar, jf. mine anbefalinger længere nede i beretningen.

### **Eksempler på henvendelser, hvor borger oplever langsommelig sagsbehandling/manglende svar**

- Borgers sag er hjemvist fået Ankestyrelsen. Efter flere måneder er der ikke truffet afgørelse. Jeg tager kontakt til afdelingen, som beklager fejlen og behandler sagen.
- Borger søger om hjælp. Det fremgår af kvitteringsbrev, at borger vil få svar inden for 3 uger. Borger kontakter mig efter 7 uger, hvor borger endnu ikke har hørt noget fra kommunen. Jeg tager kontakt til afdelingen som beklager og behandler afgørelsen straks.
- Borger søger om hjælp. Det er mere end 7 måneder siden borger har ansøgt. Kommunens offentliggjorte sagsbehandlingstid er 12 uger på denne type sager. Borger rykker løbende forvaltningen efter svar. Borger oplyser, at forvaltningen hver gang oplyser, at han får svar ugen efter. Jeg tager kontakt til leder og borger får svar derefter. Leder beklager sagsbehandlingstiden og forsikrer, at der er tale om et enestående tilfælde. Vi taler om kommunens forpligtelse til at udmelde realistisk sagsbehandlingsfrister og om pligt til at orientere borger med realistisk frist, hvis sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes.
- Borger oplyser, at borger i 14 dage ikke har kunnet få kontakt til sagsbehandler. Jeg beder afdelingen om at se på sagen. Afdelingsleder deltager i møde med borger og de får sat skub i sagen. Borger er tilfreds herefter.
- Borger oplyser, at der mangler udbetaling af kompensation til logiværter for ukrainere. Borger har af flere omgange skrevet til forvaltningen uden svar. Jeg tager kontakt til afdelingen og pengene udbetales.
- Borger søger om hjælp. Borger får ikke svar fra afdelingen og modtager ikke kvitteringsskrivelse. Borger er frustreret og skriver til hele Kommunalbestyrelsens pga. manglende svar. Jeg tager kontakt til afdeling og borger får svar.

## Hjælp ifm. klage over afgørelse

### 12 % af henvendelserne

Sagerne foregår typisk ved, at borger tager kontakt til mig, fordi borger har fået en afgørelse, som borger ikke er tilfreds med. Det kan være, at borgeren mener, at sagen inddrager eller tager højde for borgers fulde situation, at borger ikke føler sig hørt undervejs, at borger ikke forstår begrundelsen eller at borger er uenig i afgørelsens resultat. I den forbindelse ønsker borger hjælp fra mig til at formulere, nedfælde og systematisere borgers synspunkt.

Jeg vil i den konkrete sag komme med relevante argumenter, der både kan tale for og imod afgørelsens resultat. Det er ikke borgerrådgiverens formål at afholde borgeren fra at klage, men samtidigt er det naturligt, at jeg forsøger at forklare forvaltningens afgørelse, hvis der er noget, borger har misforstået, eller hvis der eksisterer praksis, som direkte understøtter forvaltningens afgørelse. Omvendt vil det også være naturligt, at jeg hjælper med at anføre argumenter, som jeg er bekendt med, og som kan føre til et andet resultat. Fx hvis jeg er bekendt med offentliggjort praksis på området, som afgørelsen ikke har taget højde for.

Jeg hjælper også med at skrive borgers synspunkt ned. Det vil sige, at borgers argument skrives ned, selvom jeg ikke tænker, at det vil føre til et andet resultat. Det skyldes, at borgerrådgiverens funktion også handler om at understøtte, at borgeren føler sig set, hørt og forstået. På den måde får forvaltningen også mulighed for i forbindelse med en genvurdering at tage konkret stilling til borgers anbringender og argumenter. Det kan have en forstående og tillidsopbyggende funktion, at borgeren via borgerrådgiverens hjælp bliver hørt. Det er også min vurdering, at min hjælp med at skrive klager også kan hjælpe forvaltningen med at blive endnu bedre til at begrunde deres afgørelse og forklaringer overfor borgeren. På den måde højnes retssikkerheden for borgerne.

## Eksempler på henvendelser, hvor borger ønsker hjælp ifm. klage over afgørelse

- Borger henvender sig, fordi borger ønsker at klage over en afgørelse. Borger forstår ikke begrundelsen afslag på hjælp. Det fremgår af afgørelsen, at borger ikke opfylder betingelsen i lovgivningen om, at hendes behov skal være et bestemt tal på en skala. Borger oplyser, at den betingelse kan hun ikke se i det regelgrundlag, som er vedlagt afgørelsen. I det regelgrundlag, som er vedlagt afgørelsen står der, at tildelingen af hjælp afhænger af behov.

Det viser sig, at kommunen har truffet afgørelsen efter det korrekte regelgrundlag, men har henvist til et forældet regelgrundlag i afgørelsen. Det skaber forvirring hos borgeren. Jeg tager efterfølgende kontakt til afdelingen, og de vil justere deres arbejdsgange ift. at opdatere regelgrundlag i deres afgørelsesskabeloner.

- Borger kontakter mig for at få hjælp til klage. Da det er op til en ferie, og det ikke er muligt for borgerrådgiver og borger at mødes inden ferien, vejleder jeg borger i at klage med det samme og oplyse, at hun kommer med yderligere bemærkninger ugen efter ferien. Jeg hjælper borger med klagen efter ferien. Borger oplyser, at forvaltningen har oplyst, at man ikke kan tage hendes yderligere bemærkninger med inden genvurderingen, hvis hun ikke kommer med dem inden for klagefristen. Jeg tager kontakt til afdelingen og de er enige i, at de har givet forkert vejledning. De retter op og tager borgers bemærkninger med inden de genvurderer.
- Borger ønsker at klage over en afgørelse. Borger oplyser, at borger ikke staver godt og er utryk ved skriftlig kommunikation. Borger vil være sikker på, at klagen er forståelig og at borgers argumenter bliver hørt. Jeg hjælper borger med at skrive klage.



### Hjælp ifm. ansøgning om hjælp

#### **Ca. 11 % af henvendelserne**

Borgerrådgiveren hjælper også borgere med at ansøge om hjælp. Det gør sig gældende i ca. 11 % af henvendelserne. Der kan fx være tale om borgere, som er digitalt udfordret, ældre borgere, borgere som er socialt udsatte og som har svært ved at overskue at finde den relevante dokumentation. Det kan også være borgere, som kontakter mig med et konkret problem, og hvor jeg foreslår, at borger søger om konkret hjælp hos forvaltningen som løsning på borgers udfordringer. Jeg gør det i den forbindelse meget klart, at jeg ikke træffer afgørelsen og at det alene er kommunen der vurderer, om borger er berettiget til hjælpen ud fra borgers samlede sag. Jeg gør det samtidigt klart, at borger kan kontakte mig, når borger har modtaget afgørelsen, hvis der er brug for hjælp til forståelse, klage eller andet.

#### **Eksempel på henvendelser, hvor borger ønsker hjælp ifm. ansøgning**

- Borger ønsker at søge om hjælp til rengøring. Jeg hjælper borger med at lave ansøgningen. På mødet med borger fortæller borger, at borger føler sig ensom. Jeg får derfor sat borger i kontakt med Kultur og Fritid, som fortæller hende om seniorfestivalen og det bliver arrangeret, at nogen fra aktivitetscenteret kan hjælpe med at booke billetter etc.
- Borger oplever, at der ligger skrald og flyder flere steder i kommunen samt at der er fyldte skraldespande, der aldrig tømmes. Borger vil gerne klage over det. Jeg hjælper i stedet borger med at udfylde Tip Lyngby-Taarbæk Kommune. Borger er tilfreds med resultatet.

### Manglende helhedsorienteret og koordineret hjælp **7 % af henvendelserne**

Der har været klager fra borgere, der mener, at det tværfaglige samarbejde ikke fungerer godt nok. De har en oplevelse af, at der ikke er en fælles faglig koordinering og sammenhæng i sagsbehandlingen. Borgerne oplyser, at de oplever en monofaglig forvaltning, der fremstår siloet, og hvor forskellige afdelinger, lovgivninger, planer og tiltag modarbejder hinanden. Borgerne efterlyser derfor en helhedsvurdering af den samlede livssituation for borgeren.

Borgerne oplever, at de selv skal koordinere på tværs af kommunens afdelinger og centre. De føler sig som kastebolde. Særligt for hjemløse, udsatte, ældre og personer og familier med diagnoser/kontakt med det psykiatriske system kan det virke frustrerende og udmattende. Det giver et indtryk af, at borger er den eneste helhedsorienterede part i sagen. Flere borgere udtrykker, at "man skal være helt rask for at kunne overskue systemet og få hjælp til sin sygdom"

Det kommer især til udtryk fra forældre til unge med handicap, der overgår fra børn til unge til voksenområdet, hvor flere afdelinger involveres i sagsbehandlingen. Forældrene bliver bekymrede, frustrerede, trætte, vrede og hjælpeløse på deres børns vegne.

Det kommer i den forbindelse også til udtryk fra forældre med børn med autismediagnoser. De oplever ofte, at deres børn har skolevægring, og at de må melde sig syge fra arbejde eller sige deres arbejde op for at passe barnet, når det ikke passer ind i skoletilbuddet. På den måde bliver familien pludselig en del af både Center for Social Indsats, Center for Uddannelse og Pædagogik, Center for Sundhed og Omsorg og også Center for Unge, Borgerservice og Arbejdsmarked, da barnets forælder er arbejdsløs og tilknyttet jobcenteret. Det er i disse tilfælde, at familierne oplever, at der mangler en tværgående koordinerende sagsbehandler, som varetager kommunikationen med borgeren og holder snor i alle kontakter og aftaler på tværs af alle afdelinger.

Flere borgere oplyser, at de finder stor glæde ved de netværksmøder der afholdes som Åben Dialog i regi af Center for Social Indsats. På disse møder deltager de relevante fra borgers netværk, hvilket ofte bl.a. vil være de sagsbehandlere, der er tilknyttet borgers og familiens sag.

Nogle borgere oplever også, at den manglende helhedsorientering og koordinering kommer til udtryk overfor socialt udsatte borgere med flere komplekse problemstillinger. Det kan være, at borgeren er hjemløs, at borgeren er digitalt udfordret, at borgeren har psykiatriske diagnoser og er tilknyttet psykiatrisk skadestue, og at borgeren har problemer med helbredet i form af tandproblemer.

## Eksempler på henvendelser, hvor borger ikke oplever helhedsorienteret og koordineret hjælp

- Borger oplever manglende helhedsorientering i sin sag. Borger oplever, at borger ikke bliver tilbudt hjælp på trods af udtrykt behov for hjælp. Jeg skriver til leder og der afholdes Åben Dialog møde. Borger er efterfølgende tilfreds med mødets forløb/formål.
- Borger oplever manglende helhedsorienteret indsats. Borger er tildelt bolig, men der mangler indskudslån, MitID, boligtilskud, kontanthjælp etc. Jeg inviterer Administration og Udbetaling samt Afklaring og Beskæftigelse til møde om borger, hvor der bliver taget hånd om sagen og fordelt ansvarsområder for at hjælpe borger bedst muligt med det resterende.
- Borger oplever et ukoordineret forløb mellem afdelinger og centrer. Særligt mellem CUBA, CSI og CUP. Borger oplever, at borger skal holde tråd i alt, være koordinerende og at ingen tænker på tværs. Borger har måttet sige sit job op for at koordinere. Borger vil gerne skifte sagsbehandler og har spørgsmål til et konkret møde, der er i kalenderen. Kommunen svarer ikke på borgers spørgsmål inden mødet (på trods af 10 dage forud for mødet) og det er den oprindelige sagsbehandler, der er med til mødet. Efter henvendelser fra borgerrådgiveren inviteres borger til Åben Dialog møde, hvor borger oplever, at der tænkes helhedsorienteret.
- Borger ringer og er bekymret for, hvordan det vil gå, når borger udskrives for psykiatrisk afdeling. Borger oplyser, at borger tidligere har oplevet, at der ikke er blevet taget hånd om borger. Jeg kontakter afdelingen og beder dem lægge en plan for borger sammen med borger og psykiatrisk afdeling. Afdeling oplyser, at de er i gang med at planlægge. Jeg appellerer til, at borger inddrages, så borger kan få vished om, at der tages hånd om situationen.

Jeg er glad for at erfare, at forvaltningen er åbne over for at gøre sagsbehandlingen endnu bedre på dette område og derfor har sat gang i nogle projekter, som skal dæmme op for dele af de problemstillinger, som gør sig gældende. Se nærmere herom nedenfor under den blå boks.

### Resten

#### 20 % af henvendelserne

De resterende henvendelser vedrører et bredt spekter af forskellige henvendelsesårsager. Det kan fx være ønske om hjælp til dialogen med forvaltningen, hjælp til partshøring, klage over manglende journalisering, personalets optræden eller utilstrækkelig støtte.

#### Igangsatte projekter i 2022

##### – på baggrund af henvendelserne

På baggrund af de henvendelser jeg har fået i løbet af 2022, har jeg i samarbejde med forvaltningen været med til at initiere nogle arbejdsgrupper, som kan være med til at dæmme op for nogle af de problemstillinger, jeg løbende har set i henvendelserne. Det drejer sig bl.a. om arbejdsgruppe om:

- Fremskudt sagsbehandling i Paradiset (samarbejde med CUBA, CSI og CSO)
- Helhedsorienteret hjælp for hjemløse (samarbejde med CUBA og CSI)
- Udsættelsestruede lejere (samarbejde med CUBA, CSI og CSO).

Borgerrådgiverens involvering i udviklingsinitiativer og arbejdsgrupper hjælper med til at implementere viden og ønsker om forandringer på baggrund af de borgerhenvendelser, der har været til borgerrådgiveren. Flere borgere giver udtryk for, at det er betydningsfuldt for dem, at deres erfaringer bliver brugt til læring. Tak til forvaltning for at prioritere udviklingen og spille aktivt med i læringsprocessen.

Borgerrådgiverens behandling af henvendelserne  
Når en borger henvender sig til borgerrådgiveren er der forskellige reaktionsmuligheder. Det afhænger af henvendelsens karakter og indhold. Nedenfor ses en opgørelse over den måde, som borgerrådgiveren har valgt at behandle henvendelserne på. I langt de fleste tilfælde har jeg været behjælpelig med hjælp til dialogen med afdelingen, givet råd og vejledning, været vejviser eller hjulpet med ansøgning eller klage.

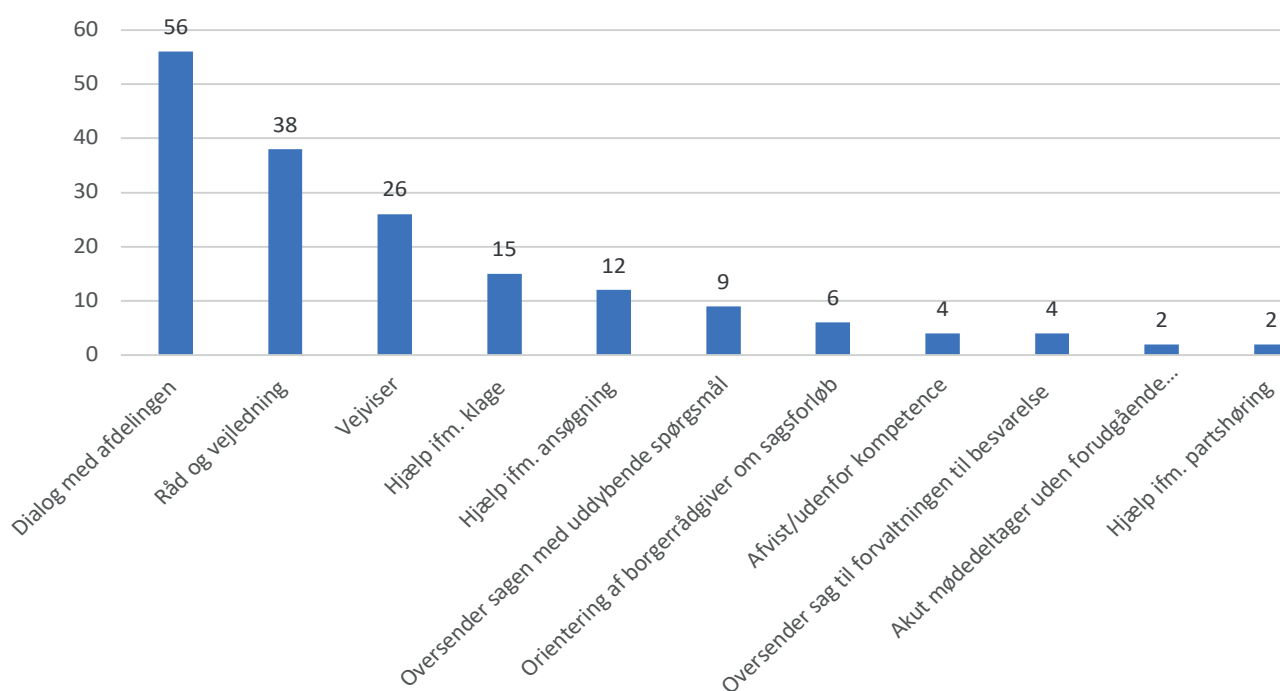
Mere end 50 % af henvendelserne besvares direkte af borgerrådgiveren uden inddragelse af forvaltningen. Nedenfor beskrives de reaktionsmuligheder, som borgerrådgiveren har gjort brug af i den forgangne periode.

#### Top tre over borgerrådgiverens behandling af henvendelserne

I 69 % af henvendelserne har borgerrådgiveren behandlet henvendelsen ved at:

1. Hjælpe med dialogen med afdelingen  
32 % af henvendelserne
2. Give råd og vejledning  
22 % af henvendelserne
3. Vise vej  
15 % af henvendelserne

### Borgerrådgiverens behandling af henvendelserne



#### Hjælp med dialogen med afdelingen

##### **32 % af henvendelserne**

Det er fx i de tilfælde, hvor en borger henvender sig med et akut og/eller afgrænset problem, der kan løses ved, at borgerrådgiveren tager kontakt til den pågældende afdeling for hjælp til at finde en løsning for borgeren. Det kan også være i de tilfælde, hvor borgeren oplever, at flere afdelinger ikke samarbejder, koordinerer og arbejder helhedsorienteret. I de tilfælde kan borgerrådgiveren hjælpe med at få sagen på rette spor og få afdelingerne til på tværs af løfte helhedsorienteret i flok.

#### Råd og vejledning

##### **22 % af henvendelserne**

Når borgerrådgiveren giver råd og vejledning, så får borgerne en mulighed for at fremføre deres synspunkter, bekymringer eller det, de undrer sig over. I dialogen med borgeren får de en uddybende mulig forklaring på sagsforløbet, information om lovgivningen eller orientering om det forventede videre sagsforløb. Disse samtaler fører til, at borgerne får en større forståelse for forløbet og dermed i højere grad vil kunne acceptere en eventuel senere afgørelse.

### Vejviser

#### **15 % af henvendelserne**

Borgerrådgiveren kan hjælpe borgeren med at finde rundt i kommunens organisering og henvise til rette afdeling eller center. I den forbindelse kan jeg oplyse om rette telefonnummer og træffetidspunkt og evt. henvise direkte til rette person.

### Hjælp ifm. klage

#### **9 % af henvendelserne**

Borgerrådgiveren kan hjælpe borgeren både med at strukturere argumenter til en konkret klage over en afgørelse eller hjælpe med at udarbejde en klage i tæt dialog med borgeren, hvis fx borgeren ikke selv er i stand til at skrive klagen.

### Oversender sagen med uddybende spørgsmål eller oversender sagen til forvaltningen til besvarelse

#### **8 % af henvendelserne**

Borgerrådgiveren oversender borgers klage eller spørgsmål til besvarelse i forvaltningen. Afdelingen anmodes om at forholde sig skriftligt til borgerens henvendelse og sende svaret til borger med kopi til Borgerrådgiveren. I nogle tilfælde sender borgerrådgiveren supplerende uddybende spørgsmål, som også sendes til orienteringen til borger. Forvaltningen bedes også i disse tilfælde om at besvare borger direkte med kopi til borgerrådgiveren. Borgeren informeres om, at borger kan tage kontakt til borgerrådgiveren efterfølgende, hvis borger stadig har spørgsmål efter forvaltningens svar.

Hvis borgerrådgiveren oplever, at der er fejl eller mangler ved forvaltningens besvarelse tager borgerrådgiveren direkte kontakt til forvaltningen, selvom borgeren ikke er vendt tilbage til borgerrådgiveren efter svaret fra forvaltningen.

### Hjælp ifm. ansøgning

#### **7 % af henvendelserne**

Borgerrådgiveren kan hjælpe borgeren med ansøgninger. Det kan fx være digitale ansøgninger på borger.dk, hjælp til at finde dokumentation til ansøgningen eller anden hjælp i forbindelse med ansøgninger.

### Orientering af borgerrådgiveren om sagsforløb

#### **3 % af henvendelserne**

Nogle borgere vælger at sende en sag til borgerrådgiveren til orientering. Det sker oftest, fordi borger finder en større tryghed i at holde borgerrådgiveren orienteret på sidelinjen.

### Afvist/uden for kompetence

#### **2 % af henvendelserne**

Borgerrådgiveren kan afvise henvendelser, hvis de ikke falder inden for borgerrådgiverens kompetenceområde. Det kan fx være, hvis det omfatter forhold, der ligger mere end 1 år tilbage i tid, eller hvis det omfatter ansættelsesforhold.

### Akut mødedeltager uden forudgående kontakt

#### **1 % af henvendelserne**

Jeg kan deltage som bisidder, hvis borgeren har behov for, at der deltager en støtteperson i mødet med forvaltningen. De sager der er registreret her vedrører alene situationer, hvor borgeren deltager akut i møder uden forudgående kontakt. Borgerrådgiveren prioriterer at støtte borgere, som oplever det særligt svært at både lytte og få fremført egne spørgsmål/synspunkter i mødet med kommunen. Det vil sige, at borgerrådgiveren i konkrete tilfælde kan vælge at deltage med kort varsel i et møde, hvis borgeren giver udtryk for, at det er nødvendigt af hensyn til det videre samarbejde.

Jeg prioriterer også løbende at deltage i bisidder-opgaven i sager, hvor borgere oplever et højt konfliktniveau eller giver udtryk for en høj grad af mistillid til den afdeling, der behandler vedkommendes sag. Det er vigtigt at holde sig for øje, at borgerrådgiveren i disse situationer alene kan hjælpe med at stille relevante spørgsmål og holde styr på, hvad der er blevet sagt og besluttet under mødet. En bisidders rolle er begrænset i den forstand, at bisidderen alene tjener det formål at støtte borgeren gennem sin tilstedeværelse. Borgerrådgiveren er uvildig i sagen og kan ikke være partsrepræsentant for borgeren. Borgerrådgiverens formål er at bygge bro. Jeg har løbende i flere af sagerne deltages som bisidder i møder mellem borger og forvaltning. Jeg har en oplevelse af, at det har en gavnlig, brobyggende og medierende effekt.

### Hjælp ifm. partshøring

#### **1 % af henvendelserne**

Borgerrådgiveren kan også give hjælp i forbindelse med partshøring. I den forbindelse mødes borgerrådgiveren ofte med borgeren. Vi gennemgår partshøringsbrevet og reglerne samt det forventede sagsforløb. Borger sætter herefter ord på, hvilke oplysninger borger mener er relevant for forvaltningen at have, inden de træffer afgørelse.

# Mønstre og læring hos fagforvaltningerne/centre



Nedenfor er en kort beskrivelse af antal og indhold i henvendelserne fordelt på de enkelte centre. De stående udvalg i Kommunalbestyrelsen og forvaltningens direktion, centre og afdelinger er meget velkomne til at kontakte mig for en dialog om henvendelserne på de enkelte områder. Jeg kommer gerne forbi til et udvalgs møde, centermøde, afdelingsmøde eller ledermøde for at sætte flere ord på, hvilke henvendelser jeg får fra borgerne. På den måde understøttes det, at borgernes oplevelser og borgerrådgiverens erfaringer skaber viden og læring hos forvaltningen og skaber grobund for en endnu bedre borgerbetjening og sagsbehandling.

### Center for Unge, Borgerservice og Arbejdsmarked (CUBA)

Jeg har i 2022 registreret 82 henvendelser på CUBAs område. Størstedelen af henvendelserne vedrører spørgsmål til selve sagsbehandlingsproceduren eller sagsbehandlingen. Derudover vedrører en del henvendelser hjælp til at finde den rette indgang i kommunen og hjælp i forbindelse med ansøgning, klage eller partshøring. De primære årsager til borgers henvendelse fremgår af nedenstående tabel.

Primær årsag til borgers henvendelse	Antal	%
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure	18	22 %
Vejviser	14	17 %
Hjælp ifm. klage	13	16 %
Hjælp ifm. ansøgning	10	12 %
Langsommelig sagsbehandling	6	7 %
Dialog om sagsforløb	4	5 %
Manglende helhedsorienteret og koordineret indsats	4	5 %
Manglende svar på henvendelse	4	5 %
Hjælp ifm. partshøring	3	4 %
Manglende inddragelse i egen sag	2	2 %
Manglende iværksættelse af ydelse	1	1 %
Manglende afgørelse	1	1 %
Utilfreds med personalets optræden	1	1 %
Utilstrækkelig støtte	1	1 %
<b>I alt</b>	<b>82</b>	<b>99 %*</b>

\* Der er foretaget afrunding, hvorfor procentkolonnen ikke summerer til 100 %

### Eksempel på henvendelser med spørgsmål om sagsbehandlingsprocedure

- Borger skal til samtale i jobcenteret. Borger ønsker at drøfte samtalens formål og indhold.
- Borger ønsker at drøfte kommunens vejledning om sanktioner og formålet med, at kommunen vejleder kontinuerligt om sanktioner.
- Borger oplever lang ventetid til MitID og ønsker at drøfte muligheder.
- Borger ønsker at flytte til Lyngby, men har svært ved at finde bolig. Borgers muligheder drøftes.
- Borger ønsker generel råd og vejledning om, hvordan en sygedagpengesag ofte forløber.

#### Borgerservice

##### 18 henvendelser

Årsagen til henvendelse har hovedsageligt været spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer eller vejvisning.

#### Afklaring og Beskæftigelse

##### 14 henvendelser

Årsagen til henvendelserne har hovedsageligt været oplevelsen af manglende helhedsorienteret og koordineret indsats samt hjælp til ansøgning eller klage.

#### Indsats for sygemeldte

##### 12 henvendelser

Årsagen til henvendelserne har hovedsageligt været spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer.

#### Job og Virksomhedsservice

##### 4 henvendelser

Årsagen til borgers henvendelse har været ønske om vejvisning eller spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer.

#### Ungeenheden

##### 3 henvendelser

Henvendelserne vedrører vejvisning, hjælp til klage og hjælp til ansøgning.

### Borgerrådgiverens behandling/ håndtering af henvendelserne

I over 50 % af henvendelserne har jeg besvaret borgeren direkte, uden at det har givet anledning til dialog mellem borgerrådgiver og afdelingen. I mange tilfælde har jeg givet borger råd og vejledning om sagsbehandlingsproceduren eller den konkrete sagsbehandling. I andre tilfælde har jeg hjulpet med at skrive en klage, hjulpet med ansøgning eller med partshøring. I andre tilfælde har jeg vejvist borger til rette afdeling. Det vil sige, at jeg i mere end 50 % af henvendelserne har hjulpet forvaltningen med at udfylde vejledningsforpligtelsen i forvaltningslovens § 7.

I de resterende henvendelser har jeg inddraget forvaltningen for fx at have en dialog om sagsforløbet eller for at understøtte en bedre dialog mellem borger og forvaltning. I 5 tilfælde har jeg sendt klagen til forvaltningen og bedt forvaltningen svare borger direkte og samtidigt sende svaret til mig til orientering.

Primær årsag til borgers henvendelse	Antal	%
Råd og vejledning	25	31 %
Dialog med afdeling	19	23 %
Vejviser	14	17 %
Hjælp ifm. klage	9	11 %
Hjælp ifm. ansøgning	7	9 %
Oversendelsessag	5	6 %
Hjælp ifm. partshøring	2	2 %
Afvist/Udenfor kompetence	1	1 %
<b>I alt</b>	<b>82</b>	<b>100 %</b>

### Oplysning af sag - dokumentation ved ansøgning om kontanthjælp

Jeg har på baggrund af en konkret sag foretaget en undersøgelse af kommunens vejledning af borgerne, når de melder sig ledige. Min undersøgelse har givet anledning til, at kommunen har ændret deres generelle vejledningsbrochure.

I kommunens folder "Det skal du huske! For at få en udbetaling", som uddeles til alle der melder sig ledige, fremgik det tidligere, at "Hvis du har bil eller motorcykel, skal du indhente en vurdering af den aktuelle

salgsværdi fra en autoriseret forhandler/værksted med stempel og underskrift".

Det er et grundlæggende princip i forvaltningsretten, at kommunen har ansvaret for at oplyse en sag tilstrækkeligt, inden de træffer afgørelse. Princippet kaldes oftest officialprincippet eller undersøgelsesprincippet. Det er ikke lovfæstet, men er udtryk for en almindelig retsgrundsætning. Formålet med officialprincippet er at understøtte, at der træffes materielt lovlige og rigtige afgørelser.

Kommunen vejleder med folderen borgerne om, at det er borger, der skal dokumentere værdien af en evt. bil. Det vil sige, at kommunen beder borger om relevante oplysninger i form af en vurdering af værdien af bilen, hvor vurderingen er foretaget af en autoriseret forhandler/værksted med stempel og underskrift.

Jeg har foretaget en stikprøve/rundringning til tre tilfældige værksteder, som alle oplyste, at de tog imellem 299-499 kr., hvis der skal udarbejdes dokumentation med stempel og underskrift for vurderingen. Det vil sige, at der er tale om særlig sagkyndig viden, som det vil kræve omkostninger fra borger for at tilvejebringe. Ombudsmanden skriver følgende i Myndighedsguiden om Officialprincippet :

*"Ved indhentelse af oplysninger fra en part, såvel en fysisk som en juridisk person, skal der skelnes mellem, om sagen rejses af parten, f.eks. ved indgivelse af en ansøgning eller klage, eller om den rejses af myndigheden, f.eks. efter en anmeldelse eller som led i myndighedens kontrolvirksomhed.*

*Hvor en sag rejses af en part, kan parten måske uden større besvær meddele oplysninger om egne forhold, som myndigheden ellers vanskeligt ville kunne komme i besiddelse af. I så fald er det naturligt, at parten i vidt omfang bidrager til at oplyse sagen.*

*En part må således almindeligvis uden særlig hjemmel kunne afkræves relevante oplysninger, som parten allerede sidder inde med, eller som uden besvær eller omkostninger kan tilvejebringes.*

*Oplysninger, som kræver en særlig indsats eller er forbundet med omkostninger, f.eks. sagkyndige erklæringer, kan derimod normalt kun kræves, hvor der*

er særlig hjemmel til det. Den enkelte part må ikke pålægges krav med hensyn til sagsoplysningen, som f.eks. alene vil kunne opfyldes af personer med særlige forudsætninger i form af uddannelse, særlig sprogkunderskab e.l., eller som nødvendiggør, at parten må søge sagkyndig bistand.

Er en part ikke i stand til at efterkomme myndighedens krav til sagsoplysning, må myndigheden normalt selv sørge for eller bistå med at fremskaffe sagens oplysninger. Efter vejledningspligten kan det være påkrævet, at myndigheden tilbyder parten konkret hjælp til at bidrage med oplysninger."

Ankestyrelsen oplyser i Nyt fra Ankestyrelsen, nr. 4, 2016 i artiklen "Om at have eller skaffe oplysninger i en sag", eksempel 7 fra en sag, hvor en kommune havde afgjort - på det foreliggende grundlag - at en borger ikke var berettiget til kontanthjælp på grund af formue i form af fx nogle både, at: Om bådene fandt Ankestyrelsen, at kommunen burde have anmodet om oplysninger om mærke, årgang og andre oplysninger. Kommunen ville herefter kunne sammenholde oplysningerne med for eksempel salgsannoncer for at anslå værdien for en tilsvarende båd. Kommunen kunne først herefter vurdere, om yderligere dokumentation var nødvendig.

I sagen havde borger påberåbte sig blandt andet, at det var dyrt at indhente de ønskede vurderinger, idet ejendomsmæglerne ikke ville lave en gratis vurdering af en usælgelig ejendom og idet en vurdering af en båd kostede 3.500 kr.

På baggrund af ovenstående havde jeg en god dialog med afdelingen og på den baggrund ændrede afdelingen straks den generelle vejledning i brochuren.

### Center for Social Indsats (CSI)

Jeg har i 2022 registreret 44 henvendelser på CSIs område. På afdelingsniveau fordeler de sig med 25 henvendelser til Afdeling Børn (0-14 år), 5 henvendelser til Afdeling Unge (15-29 år) og 14 henvendelser til Afdeling Voksen (30+).

De primære årsager til borgers henvendelse fremgår af nedenstående tabel:

Primær årsag til borgers henvendelse	Antal	%
Langsommelig sagsbehandling	8	18 %
Manglende helhedsorientering og koordinering	7	16 %
Hjælp ifm. ansøgning	5	11 %
Manglende svar på henvendelse	5	11 %
Dialog om sagsforløb	3	7 %
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer	3	7 %
Hjælp ifm. klage	2	5 %
Klage over manglende iværksættelse af bevilget støtte	2	5 %
Utilstrækkelig støtte	2	5 %
Forslag	1	2 %
Hjælp ifm. partshøring	1	2 %
Manglende inddragelse i egen sag	1	2 %
Manglende journalisering	1	2 %
Manglende råd og vejledning	1	2 %
Utilfreds med afdelingens beslutning	1	2 %
Vejviser	1	2 %
<b>I alt</b>	<b>44</b>	<b>99 %</b>

\* Der er foretaget afrunding, hvorfor procentkolonnen ikke summerer til 100 %

### Langsommelig sagsbehandling og manglende svar

Jeg vil anbefale, at man er nysgerrig på, hvorfor borgerne i 29 % af henvendelserne til CSI oplever langsommelig sagsbehandling og manglende svar. 8 ud af 25 henvendelser til Afdeling Børn omhandler borgernes oplevelse af manglende svar eller langsommelig sagsbehandling. Det gør sig gældende for 3 ud af 5 henvendelser til Ungeafdelingen og 2 ud af 14 henvendelser om Voksenafdelingen.

Borgernes oplevelse af manglende svar og langsommelig sagsbehandling kan være et udtryk for mange ting og jeg vil opfordre til, at der ses med nysgerrighed på, hvorfor borgerne oplever, at sagen trækker unødigt ud, at de oplever, at de ikke får svar på henvendelser, at de oplever, at der ikke sker noget i sagen eller at oplevelsen er, at kommunen er lang tid om at oplyse sagen.

Jeg vil meget gerne sammen med centeret være med til at se nærmere på dette. Det er min opfattelse, at hvis der rettes op dette, så vil det frigive ressourcer i den sidste ende. Det skyldes, at der vil blive brugt færre kræfter på brandslukning. Når en borger oplever langsommelig sagsbehandling og manglende svar, så medfører det ofte mistillid.

Mistilliden medfører, at borger søger aktindsigt i sagen for at forstå sagsbehandlingen. Det vil sige, at så skal sagsbehandler bruge tid på en aktindsigt, som skal sendes til borger inden 7 arbejdsdage. Borger beder om ny sagsbehandler, fordi der er mistillid til den eksisterende. Det betyder et yderligere ressourceforbrug for forvaltningen, fordi en ny medarbejder skal til at sætte sig ind i sagen. For borger betyder det ofte en yderligere forsinkelse af sagen. Borger skriver til afdelingsleder, centerchef, direktion, borgmester, Kommunalbestyrelse eller borgerrådgiver, fordi de ikke føler sig set, hørt og forstået. Pludseligt skrider lavinen og ressourceforbruget stiger markant uden der sker progression i borgerens sag. Det vil sige, at der er brugt utallig tid på processer, som kunne have været undgået, hvis borgerinddragelsen havde været håndteret anderledes.

Samtidigt er jeg også realistisk omkring, at det ikke kan undgås, at der altid vil være nogle borgere, som ikke føler sig set, hørt og forstået. Det vigtige er, at der tages ved lære af situationen og at centret er interesseret i at forstå borgernes oplevelse for at kunne udføre en endnu bedre borgerbetjening fremadrettet.

Jeg vil anbefale, at centeret overvejer at have fokus på, at der sættes autosvar på, når sagsbehandler eller leder er fraværende. Det gælder både på mail og på telefon. Autosvaret kan med fordel indeholde information om, hvornår sagsbehandleren eller lederen kan træffes igen. Dette for at forventnings-afstemme med borger, hvornår sagsbehandleren eller lederen igen kan træffes. Nogle gange er der tale om 1-2 dages fravær og på andre tidspunkter kan det være flere ugers fravær pga. ferie, barselsorlov el.lign. Det er også relevant at autosvaret indeholder information om, hvem borgeren kan kontakte i forvaltningen, hvis henvendelsen haster.

Centeret kan også med fordel overveje at indføre en proces, hvor sagsbehandleren screener indkomne mails og sørger for at få sendt kvitteringssvar. Kvitte-

ringssvaret vil udgøre den første forventnings-afstemning med borgeren, idet borgeren gøres bekendt med, at mailen er modtaget og hvornår det kan forventes, at man høre yderligere. Det kan fx gøres ved at indføre en tilbagemeldingsgaranti og krav om kvitteringssvar, jf. mine anbefalinger længere nede i beretningen.

#### Borgernes oplevelse af manglende helhedsorientering og koordinering

Borgerne oplever i 16 % af henvendelserne til CSI, at der er mangel på helhedsorientering og koordinering på tværs af centre og afdelinger. Det gælder særligt koordineringen internt i centret mellem voksen, unge og børn, men det omfatter og koordineringen og helhedsorienteringen i forhold til borgers samlede sag med andre afdelinger – særligt CUP, CUBA og CSO.

Jeg vil appellere til, at man i centeret er nysgerrig på, hvorfor borgeren oplever, at der er manglende helhedsorientering og koordinering. Jeg kommer gerne og fortæller om de henvendelser, jeg har fået fra borgerne og jeg deltager gerne i et arbejde med at forbedre arbejdsgangene og inddragelsen mellem afdelingerne og centrene.

Jeg oplever ofte, at voksenafdelingen i CSI inviterer til Åben Dialog møder, når borgerne har givet udtryk for, at de ikke oplever en helhedsorienteret og koordineret indsats. I de sager, hvor der efterfølgende er afholdt Åben Dialog møder, så har borgerne fortalt mig, at de oplever, at samarbejdet kører bedre, og at de føler sig løftet i fælles flok. Det er et virkelig godt værktøj, som jeg vurderer vil være nyttigt i alle afdelinger.

Jeg vil gøre opmærksom på, at forvaltningen allerede er i gang med at udarbejde arbejds gange på tre områder, som jeg forventer, vil gøre borgernes oplevelse af helhedsorientering og koordinering bedre. Det drejer sig om arbejdsgruppe om:

- Fremskudt sagsbehandling i Paradiset (samarbejde med CUBA, CSI og CSO)
- Helhedsorienteret hjælp for hjemløse (samarbejde med CUBA og CSI)
- Udsættelsestruede lejere (samarbejde med CUBA, CSI og CSO).

Jeg vil gerne kvittere for, at medarbejderne er interesserede i at udvikle og tænke i løsninger, når jeg overfor afdelinger og centre fremhæver, at borgerne oplever problemer med helhedsorienteringen. Den vilje, nysgerrighed og prioritering har bl.a. ført til, at der er etableret et samarbejde med Paradiset om "Fremskudt sagsbehandling", som dog holdes på Rådhuset. Fokus vil være på at understøtte en endnu bedre helhedsorienteret sagsbehandling for Paradisets brugere.

### Eksempel på sager, hvor borger oplever manglende helhedsorientering og koordinering

- CSI kommer ikke til netværksmøde med børnepsykiatrisk afdeling. De har meldt afbud til psykiatrisk afdeling 2 måneder før mødets afholdelse. Mor orienteres ikke om afbudet, og det er aftalt på tværs af skole og børneafdelingen, at det er skolelederen, der deltager på vegne af børneafdelingen også.
- Borger oplever et ukoordineret forløb mellem afdelinger og centre. Særligt mellem CUBA, CSI og CUP. Borger oplever, at borger skal holde tråd i alt, være koordinerende og at ingen tænker på tværs. Borger har måttet sige sit job op for at koordinere. Borger vil gerne skifte sagsbehandler og har spørgsmål til et konkret møde, der er i kalenderen. Kommunen svarer ikke på borgers spørgsmål inden mødet (på trods af 10 dage forud for mødet) og det er den oprindelige sagsbehandler, der er med til netværksmødet. Efter henvendelser fra borgerrådgiveren inviteres borger til Åben Dialog møde, hvor borger oplever, at der tænkes helhedsorienteret.
- Borger og jobcentermedarbejder kontakter mig, fordi borger oplever, at samarbejdet med CSI-børneafdelingen er besværet.

### Borgerrådgiverens behandling/håndtering af henvendelserne

I ca. 1/3 af henvendelserne har jeg besvaret borgeren direkte uden at det har givet anledning til dialog med afdelingen. Jeg har i de tilfælde givet råd og vejledning, hjulpet ifm. klage eller betragtet henvendelsen som en orientering om sagsforløbet, hvor borger ikke har ønsket, at jeg skulle gøre yderligere.

I de resterende 2/3 af henvendelserne har jeg inddraget forvaltningen for at have en dialog om sagsforløbet og for at understøtte en bedre dialog mellem borger og forvaltning. I 7 tilfælde har jeg sendt klagen til forvaltningen med uddybende spørgsmål og bedt forvaltningen svare borger direkte og samtidigt sende svaret til mig til orientering. I nogle af de tilfælde har forvaltningen valgt at invitere til et møde mellem borger, forvaltning og borgerrådgiver for at besvare borgers klagepunkter, drøfte sagsforløbet og tale om den videre proces.

Borgerrådgiverens håndtering af henvendelserne	Antal	%
Hjulpet med dialogen med forvaltningen	19	43 %
Oversendelse - uddybende spørgsmål	7	16 %
Orientering om sagsforløb	5	11 %
Råd og vejledning	4	9 %
Hjælp ifm. ansøgning	3	7 %
Akut mødedeltager	2	5 %
Hjælp ifm. klage	2	5 %
Vejviser	1	2 %
Afvist/Uden for kompetence	1	2 %
<b>I alt</b>	<b>44</b>	<b>100 %</b>

### Brug af ordet "vikar"

Nogle borgere har oplevet, at de er blevet oplyst om, at deres sag er dækket af en "vikar" eller at den enkelte sagsbehandler oplyser, at personen alene "vikarierer" på sagen.

Borgerne fortæller til mig, at det giver et indtryk af, at der er stilstand i deres sag, at det giver frygt for "ventrehåndsarbejde", og at sagen prioriteres lavere end andre sager. Formuleringen giver dermed borgerne



*Jeg vil gerne kvittere for, at medarbejderne er interesserede i at udvikle og tænke i løsninger, når jeg overfor afdelinger og centre fremhæver, at borgerne oplever problemer med helhedsorienteringen. Den vilje, nysgerrighed og prioritering har bl.a. ført til, at der er etableret et samarbejde med Værestedet Paradiset.*

en grundlæggende utryghed, fordi vikar-begrebet har en negativ klang i borgernes ører. Hvem har lyst til, at deres sociale sag håndteres af en vikar, som giver associationer til en funktion, der ikke føler ejerskab over sagen? Hvem ønsker at opbygge en tillidsfuld relation til en, der vikarierer på sagen – for om lidt er personen jo væk? Nogle borgere har oplevet, at der har været vikar på sagen i flere måneder.

Jeg er sikker på, at det ikke har været forvaltningens intention at give denne association. Forvaltningen har også forsikret mig om, at det ikke har betydet, at borgernes sag ikke som udgangspunkt har været håndteret efter vanlig praksis. Der har blot været tale om, at nogle sager er rokeret ved sygdom, barsel, opsigelser eller lignende.

Selvom "vikardækningen" ikke nødvendigvis er ensbetydende med, at sagsbehandlingen er gået langsommere, så bør borgerens negative associationer til, at deres sag er parkeret, give forvaltningen anledning til at overveje, om ordvalget er hensigtsmæssigt. Og det har heldigvis givet forvaltningen anledning til at ændre det, da jeg fortalte, hvilken indvirkning det har på borgerne. Jeg har haft gode og konstruktive snakke med centerchefen på området om bl.a. dette. Centerchefen på området er enig i, at det er et problematisk ordvalg, og der er derfor gjort en indsats for at få det udryddet. Alle borgere tilknyttet Center for Social Indsats skal selvfølgelig opleve, at deres sag bliver behandlet så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken, som Retssikkerhedslovens § 3 foreskriver.

### **Center for Sundhed og Omsorg (CSO)**

Jeg har registreret 15 henvendelser vedrørende sagsbehandlingen i Center for Sundhed og Omsorg i 2022:

12 af henvendelserne vedrører Visitation og Hjælpe-midler og 1 henvendelse vedrører Hjemmeplejen, 1 henvendelse Plejecenter Bredebo og 1 henvendelse Solgården.

- 4 henvendelser vedrører ønske om hjælp til ansøgning eller klage over afgørelse fra Visitation og hjælpemidler. Det har drejet sig om hjælp til ansøgning til rengøring og klage over afslag på hjælpemidler.
- 4 henvendelser vedrører spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer. Det har bl.a. været spørgsmål til ældrebolig, kommunens erstatningspligt og muligheden for støtte til privat hjemmehjælper.
- 3 henvendelser vedrører vejvisning til rette afdeling. Der er fx tale om en borger, der har brækket benet og som ønsker at drøfte de støttemuligheder, der er. Jeg fortæller borger overordnet om reglerne og henviser til Visitation og Hjælpe-midler.
- 2 henvendelser vedrører langsommelig sagsbehandling og manglende svar.
- 1 henvendelse vedrører utilstrækkelig støtte, hvor borger som pårørende oplever, at der ikke gives den rette støtte til forælder på plejecenter. Der blev holdt et dialogmøde mellem pårørende, leder og borgerrådgiver.
- 1 henvendelse omhandler orientering om manglende koordinering mellem afdelinger.

### **Eksempel på sag der bidrog til læring i forvaltningen:**

- Kommunen har truffet afgørelsen efter det korrekte regelgrundlag, men har henvist til et forældet regelgrundlag i afgørelsen. Det skaber forvirring hos borgeren. Jeg tager efterfølgende kontakt til afdelingen, og de vil justere deres arbejdsgange ift. at opdatere regelgrundlag i deres afgørelsesskabeloner.

### Center for Udvikling, Plan og Byggesag (CUPB)

Der er registreret 10 henvendelser, som alle vedrører Byggesags-afdelingen:

- I 5 af henvendelserne har borgerne oplevet langsom og manglende svar.
- I 2 henvendelser har borger spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer.
- 3 af henvendelser vedrører hhv. dialog om sagsforløb, hjælp til klage og utilstrækkelig støtte.

#### Projekt om optimering af byggesagsbehandlingen fra et borgerperspektiv

Lyngby-Taarbæk Kommune kan pt. ikke overholde gældende nationale servicemål for sagsbehandlingstider på byggesagsområdet. Som et led i løsningen af dette problem, har forvaltningen derfor igangsat et projekt med optimering af byggesagsbehandlingen. Det går ud på at identificere og optimere tidspunkter/processer, hvor kommunikationen med bygherre går skævt, ved at kortlægge "Borgerrejser for Byggesag".

Jeg er som borgerrådgiver inviteret med til at være en del af projektet for at give mit besyv med fra et borgerperspektiv. Jeg er spændt på at følge projektet og glæder mig til at se, at indsatsen forhåbentlig over tid vil afspejle sig i sagsbehandlingstiderne.

### Center for Kultur, IT, Politik og Organisation (KIPO)

Der er registreret 7 henvendelser vedrørende Center for Kultur, IT, Politik og Organisation:

- 3 sager vedrører vejvisning til rette afdeling.
- 3 af sagerne vedrører manglende svar på henvendelse, dialog om sagsforløb og hjælp ifm. klage. Den ene af sagerne omhandlede klage over biblioteksafgift efter bibliotekernes nedlukning under Corona. Kommunen havde vejledt om afgiften, men vejledningen var blevet misforstået af borger. Jeg indgik i dialog med kommunen, som ville tage dialogen om endnu tydeligere vejledning med som læring, samtidigt fastholdt de bødeforlægget.
- 1 af sagerne vedrører klage til borgmesteren over ufuldstændige og manglende offentliggjorte sagsbehandlingsfrister på hjemmesiden. Denne henvendelse

har medført, at jeg har igangsat en egendrift-undersøgelse af området.

#### Fastsættelse og offentliggørelse af sagsbehandlingsfrister

Jeg har igangsat en egendrift-undersøgelse af kommunens sagsbehandlingsfrister, som umiddelbart viser, at kommunen ikke på nuværende tidspunkt på alle punkter lever op til retssikkerhedslovens regler om, at der skal fastsættes sagsbehandlingsfrister og at disse skal offentliggøres.

Kommunen har fastsat og offentliggjort nogle sagsbehandlingsfrister. Disse er dog hverken fyldestgørende eller offentliggjort på et logisk sted på hjemmesiden. På nuværende tidspunkt ligger nogle af fristerne i et pdf-dokument, som har et navn, der giver associationer til en robotkode frem for et dokument med sagsbehandlingsfrister.

Det er både CUBA, CSI, CUP og CSO, der er fag-ansvarlige for områderne. Jeg er i dialog med centrene og har orienteret borgmesteren og kommunaldirektøren om min undersøgelse. CSO, CUP og CUBA har oplyst, at de forventer, at der er rettet op på deres områder inden sommerferien 2023. CSI forventer, at de har rettet op på deres område i løbet af 3. kvartal 2023.

På baggrund af dette vil jeg i 2023 have fokus på sagsbehandlingsfrister. Læs nærmere herom i beretningen under punktet: Fokuspunkter for 2023.

Formålet med retssikkerhedslovens krav om fastsættelse af generelle frister er, at borgerne skal kunne vide, hvilket niveau de kan forvente med hensyn til sagsbehandlingstid. Fristerne skal være realistiske og der må derfor gælde en forpligtelse til at revidere fristerne, når det viser sig, at kommunen – eventuelt efter ændring af arbejdsrutiner og arbejdsgange – ikke over en vis periode kan få rettet op på overholdelsesprocenten.

Der gælder en forpligtelse for kommunen til – for de enkelte sagstyper – at fastsætte generelle frister, som skal offentliggøres. Forpligtelsen fremgår af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2:

*"Stk. 2. Kommunalbestyrelsen 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. (...)"*

Fristerne for afgørelser efter **Serviceoven** skal offentliggøres på og fremgå **tydeligt** af kommunens hjemmeside. Det er fastsat i Retssikkerhedslovens § 3a, 1. pkt.: "*§ 3 a. Fristerne efter § 3, stk. 2, skal for afgørelser efter lov om social service offentliggøres på og fremgå tydeligt af kommunens hjemmeside.*"

Hvor hurtigt en sag skal behandles, beror bl.a. på, hvor kompliceret sagen er, det sociale problems karakter, hvor mange erklæringer mv. der skal indhentes, om afgørelsen må afvente udfaldet af en iværksat behandling, og hvor samarbejdsvillig borgeren er. Der er derfor ikke i retssikkerhedsloven fastsat frister for de enkelte typer af sager.

Det fremgår af pkt. 41 i "*Vejledning om Retssikkerhed og Administration på det sociale område*", at "*Frister kan være længere for typer af sager, som erfaringsmæssigt kræver længere tid, før der kan træffes en afgørelse, og der kan fastsættes kortere frister for sager, som normalt kan afgøres hurtigt. Fristerne bør være realistiske, så de f.eks. svarer til den tid, der i praksis går med at behandle 80-90 procent af sagstypen.*"

#### **Center for Uddannelse og Pædagogik (CUP)**

Jeg har modtaget 5 henvendelser inden for Center for Uddannelse og Pædagogik:

- 2 henvendelser vedrører langsommelig sagsbehandling ift. en ansøgning og et svar fra PPR.
- 1 henvendelse vedrører vejvisning til rette enhed.
- 1 henvendelse vedrører dialog om sagsforløbet, hvor jeg har givet råd og vejledning.
- 1 henvendelse faldt uden for borgerrådgiverens kompetence, da den vedrørte ansættelsesforhold.

Dele af de henvendelser, der er registreret under CSI og CUBA er også relevante for CUP. Det skyldes, at en henvendelse alene registreres hos det center, der har den største aktie i sagen, når borger fortæller om grunden til sin henvendelse. Jeg vil derfor anbefale, at der også skeles til beretningens områder vedrørende CUBA og CSI.

#### **Center for Arealer og Ejendomme (CAE)**

Jeg har modtaget 5 henvendelser inden for Center for Arealer og Ejendomme:

- 4 af henvendelserne vedrører afdelingen for Arealdrift. Det drejer sig i 2 af tilfældene om manglende svar på henvendelse og langsommelig sagsbehandling.
- 2 af henvendelser vedrører Tip Lyngby-Taarbæk Kommune. Henvendelserne går fx på hjælp til at udfylde Tip Kommunen. Her hjalp jeg borger med konkret at udfylde Tip Kommunen. Den anden henvendelse vedrørte klage over utilstrækkelig hjælp efter at have udfyldt Tip Kommunen. I den forbindelse endte kommunen i sidste ende med at oplyse sagen yderligere og udbedre forholdet.
- 1 henvendelse vedrører afdelingen for Ejendomsdrift og omhandler mangler svar på henvendelse. I den konkrete sag stillede borger spørgsmål om vedligeholdelse af et fælles hegn. Spørgsmålet var ved en fejl ikke blevet sendt videre til rette afdeling. Efter henvendelse fra borgerrådgiveren blev spørgsmålet videresendt og besvaret inden for kort tid.

#### **Center for Jura, Salg og indkøb (CJSI)**

Jeg har modtaget 3 henvendelser inden for Center for Jura, Salg og indkøb. Alle sagerne vedrørte vejvisning til rette afdeling.

#### **Center for Trafik, Miljø og Bæredygtighed (CTMB)**

Jeg har i perioden modtaget 2 henvendelser inden for Center for Trafik, Miljø og Bæredygtighed:

- 1 henvendelse vedrører vejvisning/hvor jeg henviste borger til rette afdeling for Trafik og Mobilitet.
- 1 henvendelse vedrører klage over manglende svar på henvendelse. Det viste sig ved borgerrådgiverens nærmere behandling, at afdelingen ikke havde meddelt borger afgørelse med klagevejledning, og at borger ikke var blevet partshørt om oplysninger.

Jeg gik i den konkrete sag i dialog med Natur og Miljøafdelingen, der tog kontakt til borger. Jeg anbefalede afdelingen at lave en arbejdsgang på området, som tager højde for de forvaltningsretlige skridt, der er nødvendige forud for den konkrete afgørelse.

#### **Center for Økonomi og Personale (CØP)**

Der er alene modtaget 1 henvendelse inden for Center for Økonomi og Personale. Henvendelsen vedrørte hjælp til klage.

# Anbefalinger

# Anbefalinger

Ud fra de henvendelser jeg har fået, vil jeg anbefale:

## 1. Tilbagemeldingsgaranti og krav om kvitteringssvar

21 % af alle henvendelserne til borgerrådgiveren i 2022 omhandler, at borgerne oplever manglende svar på spørgsmål og langsommelig sagsbehandling.

Jeg foreslår derfor, at der vedtages en tilbagemeldingsgaranti på skriftlige henvendelser, så borgerne aldrig får en oplevelse af at sende henvendelser ud i cyberspace uden at være sikker på, om meddelelsen er modtaget eller hvornår man får svar. En garanti for tilbagemelding er et løfte fra kommunen til borgerne om, at de vil få en reaktion på deres skriftlige henvendelser inden for et vist fastsat tidsrum. Tilbagemeldingsgarantien offentliggøres på kommunens hjemmeside, så alle borgere er informeret om den.

Det vil medføre, at forvaltningen får arbejdsro i perioden og det betyder også, at borgeren ved, at der må være gået noget galt, hvis de ikke hører noget inden for garantien og derfor har mulighed for at henvende sig igen, uden at få en følelse af at være utålmodige eller "påtrængende".

Ombudsmanden har fastlagt retningslinjer for, at borgerne har ret til en kvitteringsskrivelse inden for en måned, når der er tale om en ansøgningssag. Der kan også være lovgivningsmæssigt fastsatte frister for svar, fx i sager om aktindsigt, hvor fristen er 7 arbejdsdage. I visse andre spørgsmål er der en lovreguleret frist for besvarelse eller en administrativt fastsat frist. Det er typisk ansøgningssager.

Nogle skriftlige henvendelser til forvaltningen omhandler dog andre typer spørgsmål end ansøgninger. Nogle spørgsmål kan besvares meget hurtigt, mens andre kræver længere tid til fx undersøgelse. Samtidig vil nogle borgere vente tålmodigt i månedsvis, mens andre vil rykke for svar inden for få dage.

I Københavns Kommune har man vedtaget, at 10 arbejdsdage er en rimelig tid. Der er ikke tale om en svar-garanti, da nogle henvendelser kræver længere tid til undersøgelse eller behandling, mens andre spørgsmål kan besvares prompte. Tilbagemeldingen bør dog indeholde en frist eller et tidsrum for, hvornår borgeren kan forvente at modtage en besvarelse. Det anbefales, at svaret indeholder en angivelse af navnet på enten den eller de konkrete sagsbehandlere som behandler sagen, eller navnet på den ansvarlige leder i den afdeling som behandler sagen. En fastsat tilbagemeldingsgaranti bør offentliggøres på hjemmesiden, så kommunens borgere er vidende om garantien og kan støtte sig op af den.

En fastsat tilbagemeldingsgaranti medfører naturligvis ikke, at spørgsmål og henvendelser ikke skal besvares hurtigst muligt, i det der er tale om et loft over, hvor lang tid der må gå, førend borgeren bør få en reaktion på sin henvendelse.

Tilbagemeldingsgarantien kan med fordel følges op af, at forvaltningen får opsat et automatisk kvitteringssvar, når borgerne skriver til kommunen til en direkte mail eller fra fx borger.dk. Jeg er orienteret om, at Mariagerfjord Kommune og Kerteminde Kommune er lykkedes med en opsætning, der kan sende automatiske kvitteringssvar, når der sendes mails fra borger.dk. Et automatisk kvitteringssvar vil understøtte, at borgeren med det samme får et kvitteringssvar, som informerer om tilbagemeldingsgarantien på max 10 arbejdsdage. Det vil derfor være ressourcebesparende, idet sagsbehandler ikke skal vejlede borgeren om tilbagemeldingsgarantien og idet det ved første henvendelse straks bekræftes, at beskeden er indgået til kommunen og at man kan forvente at høre noget inden for 10 arbejdsdage. På den måde undgås det formentligt, at borgeren sender rykker efter nogle dage. Jeg har viderebragt løsningsmodel og kontaktoplysning til IT-afdelingen, som vil undersøge, om løsningen også teknisk kan udvikles og implementeres i Lyngby-Taarbæk Kommune.



*Jeg vil anbefale, at der laves arbejdsgange for sagsbehandlingsklager, og i den forbindelse tages stilling til, hvordan man tager ved lære af dem. Jeg vil foreslå, at der evt. kigges på modellen for Styrket Borgerkontakt eller Klagedrevet Innovation.*

## **2. Øget fokus på behandling og læring af klager over sagsbehandlingen**

Henvendelserne til borgerrådgiveren handler ofte om klager over sagsbehandlingen. Det kan fx være langsommelig sagsbehandling, manglende svar, manglende partshøring, mangel på helhedsorientering eller manglende inddragelse i egen sag. Det er det, der juridisk defineres som formalitetsklager. Ved en formalitetsklage forstås en klage over myndighedens tilsidesættelse af regler for sagsbehandling.

Reglerne for sagsbehandling er bl.a. fastsat i forvaltningsloven og retssikkerhedsloven. Disse regler er uddybet og suppleret ved Ombudsmandens og klageinstansernes praksis.

Der kan klages over sagsbehandlingsfejl i forbindelse med en afgørelse, selv om selve afgørelsens resultat ikke påklages. Der kan dog først klages over sagsbehandlingsfejlen, når der foreligger en afgørelse i sagen, og reglerne om klagefrist gælder også for klager over sagsbehandlingen.

En klage, der ikke vedrører tilsidesættelse af regler for sagsbehandling, men personalets optræden, sagsbehandlingens tilrettelæggelse, ekspeditionsfejl eller sagsbehandlingstiden, kan ikke behandles af klageinstanserne.

Hvis klagen angår personalets optræden eller andre af de ovenfor nævnte forhold, som ikke kan behandles af

de almindelige klageinstanser, skal klagen behandles af kommunens ledelse. Det vil sige, at klagen derfor i sidste instans skal behandles af borgmesteren eller kommunalbestyrelsen.

Oftest ses det, at en klage over sagsbehandlingen bliver adresseret til centret eller afdelingen eller til borgerrådgiveren, som i første omgang sender klagen videre til besvarelse i forvaltningen. Det er min oplevelse, at det er forskelligt fra center til center og fra sag til sag, hvor dybt man behandler disse klager over sagsbehandlingen. I nogle tilfælde ser jeg, at man blot beklager borgerens oplevelse, men at det ikke undersøges nærmere, om der er hold i borgers klage. I andre tilfælde inviteres borger til et uddybende møde om oplevelsen.

Man kan lære utroligt meget om borgerbetjeningen, borgernes ønsker, forventninger og oplevelser ved at interessere sig for disse henvendelser. De oplevelser og problemer som henvendelserne adresserer kan være et udtryk for gentagne fejl, for misforståelser eller for at borgerbetjeningen med fordel forbedres inden for et givent område. Det vil sige, at forvaltningen kan lære meget om sig selv, ved at være nysgerrig på de henvendelser, hvor borger ikke er tilfreds med sagsbehandling.

Den viden og læring går forvaltningen glip af, hvis der ikke er interesse og nysgerrighed efter at forstå klagerne. Man risikerer at gå glip af at lære noget af klagerne generelt.

Jeg vil derfor anbefale, at der laves arbejdsgange for sagsbehandlingsklager, og i den forbindelse tages stilling til, hvordan man tager ved lære af dem. Jeg vil foreslå, at der evt. kigges på modellen for Styrket Borgerkontakt eller Klagedrevet Innovation, som bygger på solid viden om konflikthåndtering og kommunikation. Modellernes hovedpræmis er, at der etableres en hurtig og direkte kontakt til borger, når de har klaget. Det medfører, at borgerne føler sig set og hørt, og mange sager kan håndteres i forbindelse med opkaldet.

### **3. Bedre helhedsorientering, koordinering og sammenhæng på tværs af afdelinger**

Nogle borgere oplever, at de selv skal koordinere på tværs af kommunens afdelinger og centre. De føler sig som kastebolde. Særligt for hjemløse, udsatte, ældre og personer og familier med diagnoser/kontakt med det psykiatriske system kan det virke frustrerende og udmattende. Det giver et indtryk af, at borger er den eneste helhedsorienterede part i sagen. Flere borgere udtrykker, at "man skal være helt rask for at kunne overskue systemet og få hjælp til sin sygdom".

Pligten til helhedsorientering og koordinering følger af kommunens myndighedsfunktion og princippet om kommunal enhedsforvaltning. Men det følger også af konkrete lovbestemmelser. Fx forvaltningsloven § 7, stk. 1: "En forvaltningsmyndighed skal i fornødent omfang yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde."

Eftersom hele kommunen udgør én samlet forvaltningssmyndighed, betyder det med andre ord, at man har pligt til at hjælpe borgere, når de henvender sig med spørgsmål inden for hele kommunens ansvarsområde. En bestemt afdeling skal ikke nødvendigvis forsøge at løse det hele selv i deres egen afdeling, men kommunen er forpligtet til at yde bistand og vejledning i fornødent omfang. Det vil sige vejledning til det punkt, hvor borgeren er tilstrækkelig godt hjulpet videre.

Borgerrådgiveren i Københavns Kommune har med deres udgivelse KlarRet nr. 20 defineret tre ting, de mener er essentielle for, at man kan levere den tværgående og helhedsorienterede service og sagsbehandling:

1. Der skal være den fornødne viden om, hvilke opgaver der løses andre steder i kommunen og hvor de løses.

2. Der skal være den nødvendige infrastruktur i kommunen, så medarbejderne i praksis har hurtig og nem mulighed for at opnå kontakt med en relevant kollega i andre relevante enheder, hvad enten det er i egen enhed eller andetsteds.
3. Der skal være et fælles medansvar for at betragte god borgerbetjening, god sagsbehandling samt koordinering og sammenhængende indsatser som noget, man i fællesskab leverer til borgerne.

Jeg vil anbefale, at der sikres bedre koordinering på tværs af centre, fx ved at sagen bæres videre af sagsbehandler i stedet for at borger oplever at være kastebold imellem afdelinger og centre. Det anbefales, at forvaltningen arbejder ud fra en musketered om at løfte i flok af hensyn til borgerne og kommunens økonomi.

Dette kræver stort ledelsesmæssigt fokus fra direktionen, centerchefer og afdelingsledere og der er mange måder at gribe udfordringen an på.

Jeg vil anbefale, at det fx sker ved at etablere én helhedsorienteret og koordinerende sagsbehandler i komplekse sager på tværs af centre. Det vil sige én sagsbehandler, som skal være indgangen til borgeren, og som sørger for at holde snor i alle de processer, der måtte være i borgerens sag på tværs af CUP, CSI, CUBA og CSO. Det er særligt i de sager, hvor borger føler sig som kastebold.

Nogle borgere og familier med komplekse problemstillinger – som modtager indsatser fra flere forskellige sektorlovgivninger – mødes af ukoordinerede forløb. Der kan i disse tilfælde være behov for at koordinere og sammentænke de indsatser, som borgeren modtager, så borgeren oplever at have et mere gennemsligt og sammenhængende forløb. I den forbindelse vil det være hensigtsmæssigt, hvis kommunen fx var opmærksom på at bruge muligheden for at lave en helhedsorienteret plan for disse borgere. Muligheden blev indført med en lovændring i 2018.

Det kan også overvejes at direktionen og evt. Kommunalbestyrelsen tager på studietur til Ballerup Kommune eller inviterer Ballerup Kommune på besøg for at fortælle om deres arbejde med Sammenhængende Borgerforløb.

#### **4. Retningslinjer for optagelse af samtaler og møder med forvaltningen**

Borgerrådgiveren anbefaler, at der udarbejdes fælles retningslinjer på tværs af hele forvaltningen for, hvornår møder og samtaler med forvaltningen må optages. Dette for at sikre ensartethed i forvaltningen og understøtte en åben og tillidsfuld tilgang til borgerne.

Det anbefales, at disse offentliggøres på hjemmesiden på lige fod med andre kommuner bl.a. Ringsted, Frederiksberg og Silkeborg. Det vil sikre, at både borgere og ansatte er vidende om reglerne for optagelse af møder. Det sikrer både borgere og ansatte i processen og skaber rammerne for et bedre samarbejde i de sager, der allerede er konfliktfyldte, og hvor borger føler et behov for optagelse af møderne. Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen er åben overfor, at borgere generelt må optage møder.

#### **5. Bedre procesinddragelse og procesafstemning med borgeren**

Jeg vil anbefale, at forvaltningen i 2023 øger fokus på bedre procesinddragelse og procesafstemning med borgeren.

Når forvaltningen ikke sørger for at informere om, hvad der skal ske hvornår og hvorfor, så oplever borgerne, at de mister ejerskab over deres sag. Manglende overblik, klarhed og ejerskab medfører ofte mange spørgsmål og rykkere om status til forvaltningen. Forvaltningen kommer derved til at bruge en uforholdsmæssig stor del af ressourcerne på at svare på processpørgsmål i stedet for at arbejde indholdsmæssigt med sagen. For nogle borgere medfører uvisheden, at borger får stor mistillid til kommunen og konkluderer, at kommunen bevidst holder noget skjult for borgeren. Det kan i yderste konsekvens betyde, at borgerne kommer til at sætte spørgsmål ved det materielle indhold af forvaltningens arbejde - og det fører til flere klager.

Jeg vil derfor anbefale et større fokus på at inddrage borgerne i deres sag, fortælle om processkridt og på den måde understøtte empowerment i borgerens sag. Det kan gøres ved at sikre, at der altid tales om, hvor er vi nu, hvad er næste skridt, og hvornår hører du fra os igen. En klar forventningsafstemning.

Når borgere forstår og har overblik over deres sag, vil det i mange tilfælde mindske deres usikkerhed og bekymring for, hvad der skal ske i deres sag - og for deres fremtid i det hele taget. Det har som oftest den konsekvens, at borgeren ikke finder det nødvendigt hele tiden at tjekke op på sagsbehandlingen og det medfører færre henvendelser. Ligesom det for manges vedkommende vil højne deres tillid til sagsbehandler og sagsbehandlingen og dermed også øge deres tillid til, at afgørelsen er korrekt.

Det kan i den forbindelse anbefales konkret at tegne borgernes forløb for at lette forståelsen for borgeren. Mange forløb er i hovedtræk ens, og der kan derfor investeres i at lave nogle tegninger over klassiske forløb, som rummer mulighed for at tilføje yderligere processpor. På den måde kan det visualiseres for borgeren, hvor sagen er nu og hvad næste skridt er. Grafisk facilitering virker på de fleste mennesker godt, og danner et overblik, som borgerne også kan visualisere, når de forlader samtalen med forvaltningen.

# Fokuspunkter for 2023

# Fokuspunkter for 2023

## **1. Sagsbehandlingsfrister**

Jeg vil i 2023 have fokus på sagsbehandlingsfrister. Det gælder både overholdelsen af fristerne, offentliggørelsen af fristerne og hvorvidt der følges op på fristerne. Forvaltningen er lige nu i gang med at gennemgå deres frister på områderne for CSI, CUP, CSO og CUBA. Jeg vil i 2023 have fokus på, hvordan det arbejde går, så det sikres, at kommunen lever op til Retssikkerhedslovens § 3 og § 3 a.

## **2. Svartid på henvendelser/spørgsmål – både ift. vejledning og afgørelsessager**

Jeg vil i 2023 have fokus på svartiden på henvendelser og spørgsmål. Det gælder både i afgørelsessager og i andre sager, hvor der ikke træffes en afgørelse, men hvor der blot er tale om generelle forespørgsler eller spørgsmål til processer.

Jeg håber, at min anbefaling ovenfor vil give anledning til, at kommunen får udarbejdet en tilbagemeldingsgaranti, så borgerne og forvaltningen har en klar og tydelig forventningsafstemning ift., hvornår borger kan forvente svar på sine henvendelser. Jeg vil derfor i 2023 have fokus på denne del.

## **3. Helhedsorientering og koordinering på tværs af afdelinger og centre**

Som nævnt i indledningen til beretningen vil jeg i 2023 have fokus på helhedsorienteringen og koordineringen på tværs af afdelinger og centre. Det vil jeg for at skabe fokus på den vigtige opgave der ligger i, at kommunen er en enhedsforvaltning.

# Bilag



# Bilag 1

## Funktionsbeskrivelse for borgerrådgiveren

### Generelt om borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren understøtter, at kommunen møder borgerne i øjenhøjde, og at borgerne oplever sig medinddraget i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed. Borgeren skal føle sig set, hørt og forstået. Borgerrådgiveren bidrager til, at kommunen altid har et vågent øje på borgerens retssikkerhed.

Borgerrådgiveren kan fx hjælpe borgeren med at forstå en afgørelse fra kommunen eller finde ud af, hvordan borgeren skal komme videre med en problemstilling. Borgerrådgiveren kan også hjælpe med at holde fokus på og genskabe den gode dialog med kommunen, hvis dialogen er gået i hårdknude.

Samtidigt kan borgerrådgiveren bidrage til at forebygge fejl og mangler i sagsbehandlingen hos kommunen. Det sker bl.a. ved at undervise og sparre med sagsbehandlerne i forvaltningen, eller ved at borgerrådgiveren er mediator i konfliktfyldte sager. På den måde spiller borgerrådgiveren kommunen endnu bedre i forhold til at træffe korrekte afgørelser og konkret borgerbetjening. Borgerrådgiveren bistår i sit virke kommunalbestyrelsen med at føre tilsyn med forvaltningen.

### Borgerrådgiveren er uafhængig

Borgerrådgiveren er direkte ansat af kommunalbestyrelsen. Det betyder, at borgerrådgiveren er uafhængig af forvaltningen og Kommunalbestyrelsens udvalg. Borgerrådgiverfunktionen er dermed etableret i henhold til § 65 e i lov om kommuners styrelse.

### Formålet med borgerrådgiveren

Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og kommunen. Borgerrådgiveren har fokus på at sikre borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Borgerrådgiveren arbejder med tre overordnede fokusområder:

- Sikre en ekstra og betryggende indgang til kommunen i forhold til henvendelser og klager, så borgerne bliver set, hørt og forstået.
- Styrke dialogen mellem borgerne og kommunen, så endnu flere sager bliver løst med tilfredse borgere, og færre sager går i hårdknude.
- Skabe endnu større viden hos forvaltningen ved at få øje på mønstre og vaner, der kan bringe kommunen ind på et endnu bedre spor.

### Hvad kan borgerrådgiveren hjælpe med

Borgerrådgiveren kan behandle henvendelser og klager vedrørende:

1. Den formelle sagsbehandling og sagsbehandlingstid
2. Medarbejderens professionelle adfærd og optræden over for borgerne
3. Udførelse af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed)

### Borgerrådgiverens opgaver

1. **Vise vej:** Borgerrådgiveren kan hjælpe borgerne med at finde vej i det kommunale system. Det kan fx være ved at hjælpe borgeren med at forstå afgørelser, vejlede om klagemuligheder eller hjælpe med at skrive en klage.
2. **Skabe eller genskabe en god dialog** mellem kommunens medarbejdere og borgerne ved at være mediator, hvis der er opstået en uenighed eller uoverensstemmelse. Borgerrådgiveren kan på den måde fungere som brobygger mellem borgerne og kommunens medarbejdere via en konstruktiv og lærende dialog.

- 3. Bisidder**, hvis borgeren har behov for, at der deltager en støtteperson. En bisidder kan alene hjælpe med at stille relevante spørgsmål og holde styr på, hvad der er blevet sagt og besluttet under mødet. En bisidders rolle er begrænset i den forstand, at bisidderen alene tjener det formål at støtte personen gennem sin tilstedeværelse. Borgerrådgiveren er uvildig i sagen og kan ikke være partsrepræsentant for borgeren.
- 4. Behandle klager** over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og betjening af borgerne, hjemmehjælp, renholdelse af veje og gader m.m.
- 5. Føre tilsyn med forvaltningen.** Borgerrådgiveren udarbejder en gang om året en beretning til kommunalbestyrelsen.

### **Borgerrådgiveren kan ikke hjælpe med**

Borgerrådgiveren kan ikke træffe afgørelser eller ændre kommunens afgørelser og borgerrådgiveren kan aldrig blive partsrepræsentant i en sag. Men borgerrådgiveren kan rådgive og vejlede.

#### Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over:

- Det faglige indhold i kommunale afgørelser
- Politisk vedtaget serviceniveauer.
- Sager om ansættelsesforhold.
- Forhold som er ældre end et år. Borgerrådgiveren kan dog i ganske særlige tilfælde vurdere, at formålet med borgerrådgiverfunktionen taler for, at forhold, som er ældre end et år alligevel bliver realitetsbehandlet.
- Sager, der behandles af ankeinstanser (fx Ankestyrelsen eller Planklagenævnet), og sager, der er indbragt for det kommunale tilsyn, ombudsmanden eller domstolene.
- Sager om privatretlige forhold.
- Sager, hvor hverken kommunalbestyrelsen eller stående udvalg har kompetence, fx handicaprådet.
- Forhold som kommunalbestyrelsen eller de stående

udvalg har behandlet og taget stilling til.

Administrationen er ikke forpligtet til at følge borgerrådgiverens opfattelse af en sag eller et sagsområde, men skal informere borgerrådgiveren, hvis anbefalingerne ikke følges.

### **Undersøgelser**

Borgerrådgiveren afgør selv, om en henvendelse giver grundlag for en undersøgelse, og hvilke dele af henvendelsen undersøgelsen skal omfatte. Det er en forudsætning for at borgerrådgiveren kan vurdere en klage, at forvaltningen har haft mulighed for – i samarbejde med borgeren selv – at løse konflikten, eventuelt med borgerrådgiveren som mediator.

Borgerrådgiveren kan gennemføre undersøgelser af egen drift, hvis fx borgerrådgiveren på grund af gentagne henvendelser om samme forhold, eller en sag af meget principiel karakter, finder grundlag for at foretage en undersøgelse af et bestemt tema eller sagsområde.

Kommunalbestyrelsen kan også pålægge borgerrådgiveren at gennemføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

Borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde. Udtalelsen skal have et lærings- og udviklingssigte i forhold til fremtidig praksis på området og konkluderes i anbefalinger. Borgerrådgiveren indgår i dialog med forvaltningen om sin opfattelse og kommer med forslag til forbedringer og løsninger.

### **Årlig beretning til kommunalbestyrelsen**

En gang om året afgiver borgerrådgiveren en beretning til kommunalbestyrelsen. I beretningen fortæller borgerrådgiveren om det forløbne års aktiviteter, generelt om henvendelserne og sætte fokus på evt. mønstre, der kan konkluderes ud fra henvendelserne. I den forbindelse reflekterer borgerrådgiveren over henvend-

delserne og fremsætter eventuelt forslag til fremtidige indsatsområder, som kan styrke dialogen med borgerne, borgerbetjening og forbedre borgernes retssikkerhed. Beretningen kan munde ud i anbefalinger til ændring af praksis eller tiltag, der kan skabe udvikling samt forbedre arbejdsgange og borgerbetjening. Beretningen afrapporteres både mundtligt og skriftligt.

### **Borgerrådgiverens træffetider**

Borgerrådgiveren kan kontaktes på telefonen på alle hverdage fra kl. 10-15 på telefonnummer **24 75 55 52**. Borgerrådgiveren kan kontaktes på mail via borger.dk. Borgerrådgiveren vender tilbage på alle henvendelser inden 10 hverdage. Hvis du vil sende en mail med fortrolige og følsomme personoplysninger, bedes du sende disse via din digitale postkasse til borgerrådgiveren.

Det vil også være muligt at træffe borgerrådgiveren efter aftale til fysiske møder på Stadsbiblioteket i Lyngby. Stadsbiblioteket ligger på Lyngby Hovedgade 28, lige over for Lyngby Kirke.

Bus: 170, 184, 194 har stoppested ved biblioteket.

Tog: Stadsbiblioteket ligger ca. 8 minutters gang fra Lyngby Station.

Borgerrådgiveren kommer også gerne ud og holder oplæg for relevante organisationer eller forsamlinger. Du er velkommen til at kontakte borgerrådgiveren med ønske om oplæg.

*Godkendt af Kommunalbestyrelsen den 31. marts 2022.*

# Bilag 2

## Vedtægt for Lyngby-Taarbæk Kommunes borgerrådgiver

Lyngby-Taarbæk Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion, jf. lov om kommunernes styrelse § 65 e.

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

Borgerrådgiveren rådgiver og vejleder borgerne ved at bistå borgere, når deres kommunikation med forvaltningen er gået i hårdknude, og ved at hjælpe borgere med at klage over en afgørelse. Borgerrådgiveren kan hjælpe borgere, der har svært ved at varetage deres interesser, og de kan hjælpe borgere med råd og vejledning i de enkelte, konkrete sager. Samtidigt kan borgerrådgiveren bidrage til at forebygge fejl og mangler i sagsbehandlingen, ved bl.a. at undervise og sparre med sagsbehandlere i forvaltningen.

Borgerrådgiveren skal aktivt bidrage til gode arbejdsbetingelser i samarbejde med forvaltningen med fokus på læring og vidensopbygning samtidigt med, at hensynet til borgernes retssikkerhed også er i fokus.

### Kapitel 1

#### Generelle bestemmelser

##### Formålet med Borgerrådgiveren

**§ 1.** Formålet med Lyngby-Taarbæk Kommunes borgerrådgiver er at styrke dialogen mellem borgerne og Lyngby-Taarbæk Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren er en ekstra indgang for borgere, brugere og erhvervsdrivende til at klage over forhold, der vedrører Lyngby-Taarbæk Kommune. Borgerrådgiveren skal medvirke til, at klager bruges

konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

##### Borgerrådgiverens overordnede funktion

**§ 2.** Borgerrådgiverfunktion er forankret direkte under Kommunalbestyrelsen og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning. Borgerrådgiverfunktionen ledes af borgerrådgiveren i henhold til § 65 e i lov om kommuners styrelse.

**§ 3.** Borgerrådgiveren varetager af Kommunalbestyrelsen nærmere fastsatte opgaver vedrørende rådgivning og vejledning af borgerne samt bistår Kommunalbestyrelsen med dettes tilsyn med forvaltningen. Kompetence, opgaver og bemyndigelse for funktionen er beskrevet i denne vedtægt.

##### Borgerrådgiverens forhold til Kommunalbestyrelsen og dets udvalg m.v.

**§ 4.** Kommunalbestyrelsen ansætter og afskediger borgerrådgiveren og fastsætter de nærmere regler for dennes virksomhed.

**§ 5.** Borgerrådgiveren er uafhængig af de stående udvalg, borgmesteren og forvaltningen.

Stk. 2. Borgerrådgiveren refererer til Kommunalbestyrelsen ved udførelsen af borgerrådgiverfunktionen, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt.

**§ 6.** Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Kommunalbestyrelsen. I beretningen redegør borgerrådgiveren for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening m.v. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse komme med forslag og anbefalinger til Kommunalbestyrelsen og forvaltningen. Beretningen offentliggøres.

## Kapitel 2

### Borgerrådgiverens kompetence og opgaver

#### Borgerrådgiverens kompetence

**§ 7.** Borgerrådgiverens funktion omfatter alle områder i kommunens regi henhørende under de stående udvalg og økonomiudvalgets umiddelbare forvaltning, dvs. den samlede administration med alle dertilhørende institutioner og tjenestesteder samt borgmesteren i sin egenskab af øverste administrative leder.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i forhold til organerne nævnt i stk. 1 behandle klager over og foretage undersøgelser m.v. vedrørende:

- 1) sagsbehandling
- 2) personalets adfærd
- 3) udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed)
- 4) diskrimination
- 5) øvrige forhold efter bestemmelserne i kapitel 8.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan ikke træffe afgørelser eller ændre afgørelser. Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager m.v. over

- 1) politisk vedtaget serviceniveauer
- 2) spørgsmål vedrørende kommunens personale- og ansættelsesforhold
- 3) spørgsmål der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer
- 4) spørgsmål der er indbragt for det kommunale tilsyn, Ombudsmanden eller domstolene
- 5) forhold som kommunalbestyrelsen eller de stående udvalg har behandlet og taget stilling til.

#### Borgerrådgiverens opgaver

**§ 8.** Borgerrådgiverens faste tilsyns- og kontrolopgaver består i

- 1) at bistå borgere, der er utilfredse med Lyngby-Taarbæk Kommunes handlinger og undladelser ved
  - a) at behandle klager over Lyngby-Taarbæk Kommune,
  - b) at yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Lyngby-Taarbæk Kommune, herunder bistå borgere i formuleringer af klager
  - c) at yde hjælp til forståelse af afgørelser m.v. fra Lyngby-Taarbæk Kommune, og
  - d) at tilbyde mægling i sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem forvaltning og borger.
- 2) at gennemføre undersøgelser af egen drift vedrørende Lyngby-Taarbæk Kommune ved
  - a) at gennemføre konkrete undersøgelser, jf. § 9, stk. 1

- b) at gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder, jf. § 9, stk. 2
- c) at foretage inspektioner i Lyngby-Taarbæk Kommune, jf. § 9, stk. 3.

#### Iværksættelse af undersøgelser og inspektioner

**§ 9.** Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Kommunalbestyrelsens virksomhed.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsen kan pålægge borgerrådgiveren at gennemføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

#### Medvirken til forbedringer

**§ 10.** Borgerrådgiveren kan, når en konkret sag giver anledning hertil, indlede dialog med forvaltningen omkring principielle aspekter som denne sag viser. Dialogen kan understøtte forbedring af kommunens generelle sagsbehandling, procedure og borgernes retssikkerhed samt god forvaltningskik

**§ 11.** Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for borgerne i Lyngby-Taarbæk Kommune. Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse yde konsultativ bistand til forvaltningen og medarbejdere i kommunen, herunder ved

- 1) at sikre tilbagemelding til kommunen om sine overordnede konstateringer, jf. § 6,
- 2) at tilbyde undervisning til medarbejdere i kommunen,
- 3) at yde vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret m.v.,
- 4) at yde bistand i forbindelse med projekter og lignende til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne og
- 5) på anden måde bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

### Kapitel 3

#### Indgivelse af klage og dialogprincippet

##### Indgivelse af klage

**§ 12.** Klager til Borgerrådgiveren kan indgives af enhver, der har en individuel og væsentlig interesse i sagen.

Stk. 2. Klager over forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, kan indgives af enhver, der er væsentlig berørt af forholdet.

**§ 13.** Borgerrådgiveren afgør selv, om en klage giver grundlag for en undersøgelse og hvilke dele af klagen, undersøgelsen skal omfatte.

**§ 14.** Klagen skal indgives senest 1 år efter, at forholdet er begået.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i særlige tilfælde se bort fra overskridelse af klagefristen i stk. 1, hvis

- 1) klagen har fortsat fornøden retlig interesse for borgeren,
- 2) det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst samt
- 3) en undersøgelse af sagen konkret eller generelt kan bidrage til en forbedring af den aktuelle sagsbehandling i kommunen, herunder ved at sætte fokus på relevante forvaltningsretlige regler og principper.

Stk. 3. Hvor de i stk. 2 nævnte hensyn ikke samlet er opfyldt, kan borgerrådgiveren i ganske særlige tilfælde i stedet lægge vægt på, at om formålet med borgerrådgiverfunktionen i øvrigt taler for, at sagen behandles.

##### Principperne om udtømt dialog og inddragelse

**§ 15.** Uoverensstemmelser mellem borger og forvaltning skal søges løst mellem disse, inden borgerrådgiveren kan tage stilling til dem.

Stk. 2. Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstillinger m.v., før vedkommende del af forvaltningen i kommunen har haft lejlighed til at udtale sig.

Stk. 3. Hvis en klage ikke giver borgerrådgiveren anledning til kritik, henstilling m.v., kan sagen afsluttes, uden at borgerrådgiveren forinden forelægger klagen til udtalelse for vedkommende del af forvaltningen m.v.

### Kapitel 4

#### Arbejdsgange mellem forvaltning og borgerrådgiver

##### Sagens oplysning

**§ 16.** Forvaltningen m.v., der er omfattet af borgerrådgiverens virksomhed, er forpligtet til at meddele borgerrådgiveren de oplysninger samt udlevere de dokumenter m.v., som forlanges af borgerrådgiveren.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan kræve, at forvaltningen m.v., der er omfattet af borgerrådgiverens virksomhed, afgiver skriftlige udtalelser på foranledning fra borgerrådgiveren.

##### Frist for svar til Borgerrådgiveren

**§ 17.** Kommunens forvaltning skal besvare borgerrådgiverens anmodning om skriftlige udtalelser inden tre uger, medmindre borgerrådgiveren fastsætter en længere frist.

Stk. 2. Hvis forvaltningen ikke kan nå at svare inden den fastsatte frist, skal forvaltningen orientere borgerrådgiveren om dette samt om baggrunden herfor og oplyse, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.

**§ 18.** Borgerrådgiveren står til rådighed for forvaltningen og kommunalbestyrelsen i forhold til at afholde interne kurser, temadage eller lignende med indhold af særlig relevans for borgerrådgiverens virke i forhold til forvaltningen.

### Kapitel 5

#### Borgerrådgiverens reaktionsmuligheder

**§ 19.** Borgerrådgiveren kan udtale sig om sin opfattelse af en sag eller et sagsområde. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger. Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse indgå i dialog med forvaltningen om sin opfattelse og medvirke til forbedringer og løsninger.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal løbende understøtte dialog og yde konsultativ bistand til forvaltningen, herunder ved:

- 1) at understøtte læring i forhold til konstaterede fejl,
- 2) generelt og konkret at medvirke til forbedring i forhold til konstaterede fejl, herunder yde bistand til implementering af eventuelle nye procedurer mv.



**§ 20.** Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke bliver fulgt af forvaltningen. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere direktionen, det respektive stående udvalg eller Kommunalbestyrelsen om forholdet.

## **Kapitel 6**

### **Organisation og tavshedspligt**

**§ 21.** Borgerrådgiveren udøver ledelsesretten inden for sit område.

**§ 22.** Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til de oplysninger, som borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke.

## **Kapitel 7**

### **Tilbage melding og offentlighed**

#### Løbende tilbage melding

**§ 23.** Borgerrådgiveren fører løbende dialog med forvaltningen om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling m.v. og orienterer kommunens forvaltning om sine overordnede konstateringer.

#### Offentlighed

**§ 24.** Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. Borgerrådgiverens undersøgelser er således offentligt tilgængelige med de begrænsninger, der følger af regler, herunder bl.a. forvaltningsretlige regler i form af Forvaltningsloven Offentlighedsloven og Databeskyttelsesloven, samt reglerne om tavshedspligt m.v.

## **Kapitel 8**

### **Eventuelle klager over borgerrådgiveren**

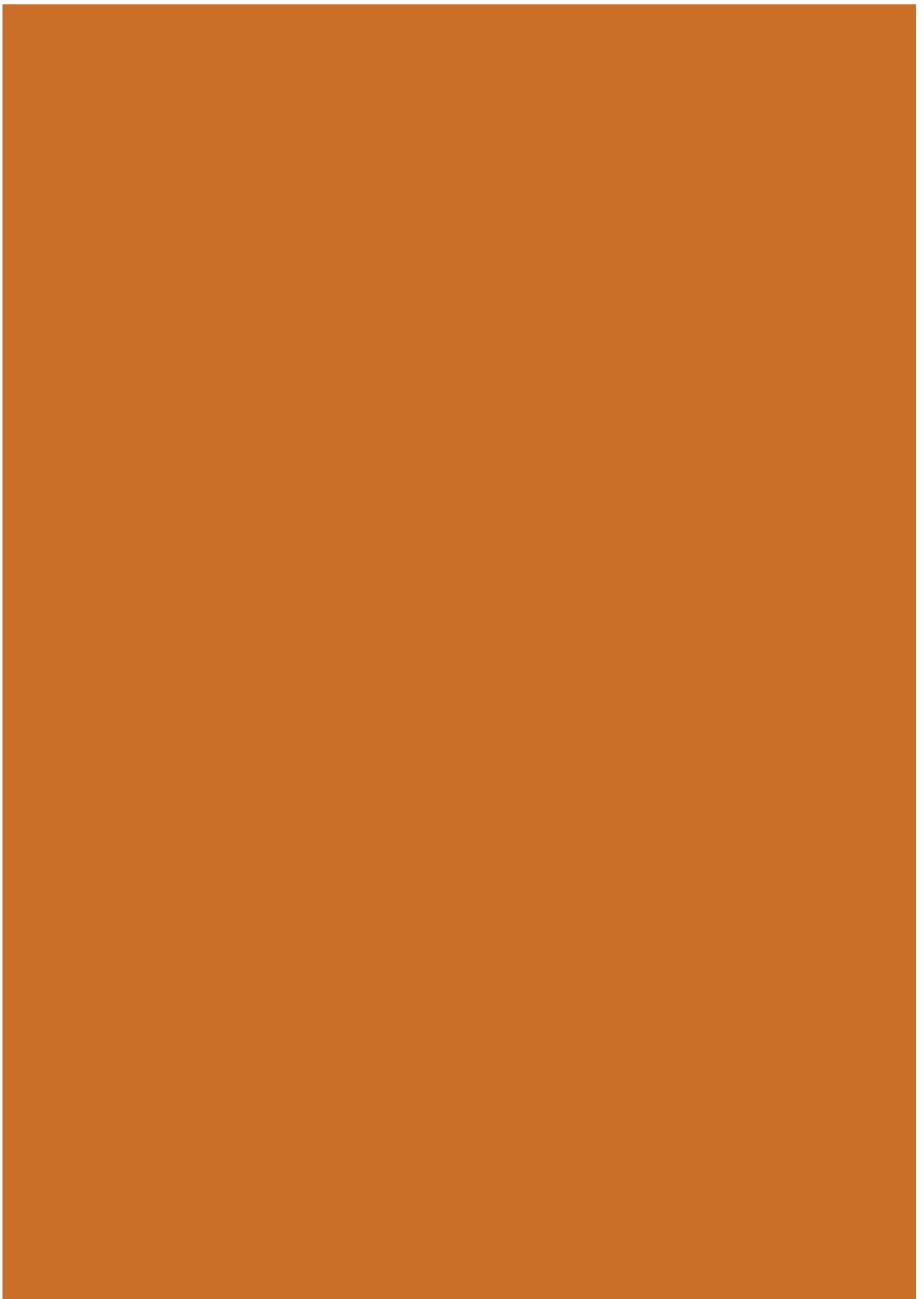
**§ 25.** Klager over borgerrådgiveren som funktion eller person behandles af Kommunalbestyrelsen. Forberedelse af sager tilrettelægges af borgmesteren i egen skab af formand for Kommunalbestyrelsen.

## **Kapitel 9**

### **Ikrafttræden**

**§ 26.** Denne vedtægt træder i kraft straks efter godkendelse i Kommunalbestyrelsen.  
Stk. 2. Ændringer i vedtægten besluttet på møde i Kommunalbestyrelsen og kræver alene én behandling i Kommunalbestyrelsen.

*Godkendt af Kommunalbestyrelsen den 31. marts 2022.*





**LYNGBY-TAARBÆK**  
KOMMUNE

[www.ltk.dk](http://www.ltk.dk)

Skriv sikker post til os via [borger.dk](mailto:borger.dk) og Virk