



Borgerrådgiverens beretning 2022



Indhold

INDLEDNING	3
1 SAMMENFATNING	4
2 BERETNING 2022	6
2.1 METODISKE BEMÆRKNINGER - SÅDAN LÆSES TALLENE	7
2.2 HENVENDELSER FORDELT PÅ FORVALTNINGSOMRÅDER	7
2.3 DET DAGLIGE ARBEJDE HOS BORGERRÅDGIVEREN	8
2.4 HVORFOR HENVENDER BORGERNE SIG?	10
2.4.1 Spørgsmål til sagsbehandling eller procedurer for sagsbehandlingen	11
2.4.2 Lang sagsbehandlingstid, manglende svar og manglende afgørelser	12
2.4.3 Personalets optræden	13
2.4.4 Betydningen af en afgørelse	13
2.4.5 Sparring med forvaltningens personale	14
2.5 CASE-EKSEMPLER	14
2.5.1 Spørgsmål om sagsbehandling og procedurer	14
2.5.2 Lang sagsbehandlingstid	15
2.5.3 Manglende svar på henvendelser	15
2.5.4 Manglende afgørelse	16
2.5.5 Personalets optræden	16
2.6 LÆRING OG VIDENSDELING	17
2.7 DIALOG MED FORVALTNINGEN	17
3 HENVENDELSERNE VEDRØRENDE DE ENKELTE FAGFORVALTNINGER	18
3.1 JOB OG VELFÆRD	18
3.1.1 Beskæftigelse	18
3.1.2 Handicap, Psykiatri og Socialt Udsatte	19
3.1.3 Sundhed og Ældre	20
3.2 BØRN, UNGE OG KULTUR	21
3.2.1 Børn og Forebyggelse	21
3.2.2 Borgerservice	22
3.2.3 Dagtilbud	23
3.2.4 Uddannelse	23
3.2.5 Ungdomscenteret	24
3.3 TEKNIK & MILJØ	24
BILAG 1 – METODISKE BEMÆRKNINGER	26
BILAG 2 – BORGERRÅDGIVERENS VIRKSOMHED OG PRAKSIS	27
BILAG 3 - BORGERRÅDGIVERENS VEDTÆGTER	28

Indledning

Beretningen fra Borgerrådgiveren er en redegørelse for borgeres henvendelser i 2022 og en beskrivelse af det samarbejde, vi løbende har haft med kommunens forvaltning. Dette er den ottende beretning siden etableringen af den fælles kommunale borgerrådgiverfunktion i Horsens Kommune i 2015.

Formålet med Borgerrådgiverens årlige beretning er at give en status på de henvendelser, vi har modtaget i løbet af året og at give et indblik i, hvorfor nogle borgere har fundet det nødvendigt at kontakte funktionen.

Som borgerrådgivere skal vi medvirke til at sikre, at forvaltningen overholder god forvaltningsskik og sagsbehandlingsreglerne. Vi skal endvidere medvirke til at styrke borgernes retssikkerhed og dialogen mellem borgerne og forvaltningen.

Vi er i vores daglige arbejde derfor løbende dialog med forvaltningen om den sagsbehandling, der er foretaget i konkrete sager, for at medvirke til, at u hensigtsmæssigheder eller eventuelle fejl kan imødegås i den fremadrettede sagsbehandling.

Det er fortsat vores oplevelse, at vi har et godt og konstruktivt samarbejde med de forskellige forvaltninger i Horsens Kommune. Og det er vores erfaring, at en respektfuld dialog mellem forvaltning og borgerrådgiver er et godt og nødvendigt grundlag for, at en borgerrådgiver har mulighed for at bidrage til at skabe forandring. Både for den konkrete borger, der har henvendt sig – og for dem der kommer efter.

Kommunens borgerrådgiver har som bekendt ikke kompetence til hverken at pålægge forvaltningens ansatte at handle på en bestemt måde eller til at træffe en anden afgørelse.

Borgerrådgiveren kan pege på nogle sagsbehandlingsproblematikker på baggrund af de henvendelser, vi modtager – og de svar og tilbagemeldinger forvaltningen giver på vores henvendelser. Forvaltningen får her via Borgerrådgiveren mulighed for nærmere at undersøge nogle konkrete borgeres oplevelse af forskellige sagsbehandlingsproblematikker til refleksion og læring og i nogle tilfælde måske hente inspiration til ændring af praksis. For - har én borger undret sig eller været utilfreds med sagsbehandlingsprocessen, så kan det jo være, at andre borgere har haft samme undren eller frustration over sagsbehandlingen – uden de har henvendt sig til os.

Borgerrådgiveren indgår også i Horsens Kommunes Whistleblowerenhed. Indberetninger via Whistleblowerordningen indgår ikke som en del af denne beretning. Whistleblowerenhedens arbejde afrapporteres særskilt til Kommunalbestyrelsen en gang årligt.

Med disse indledende betragtninger håber vi på, at både Byrådet, og de som arbejder med sagsbehandling og borgerbetjening i Horsens Kommune, vil finde interessant og nyttig viden i årets beretning.

God læselyst!

1 Sammenfatning

Borgerrådgiveren i Horsens Kommune har i 2022 registreret i alt 396 henvendelser mod 296 henvendelser i 2021. Langt de fleste henvendelser til Borgerrådgiveren har – som også i de foregående år – været i relation til Velfærd og Sundhed og til Uddannelse og Arbejdsmarked.

Vi bemærker her, at stigningen i antal henvendelser i 2022 i noget omfang kan tilskrives en forholdsvis stor stigning i antal henvendelser i relation til Børn og Forebyggelse – hvoraf en stor andel af henvendelserne har været i relation til forældres oplevelser af sagsbehandlingen og samarbejdet og dialogen med Special Familieteamet.

68 % af henvendelserne er afsluttet med en samtale hos Borgerrådgiveren, hvilket svarer nogenlunde til andelen i 2021. Borgerne har her fået en mulighed for at fremføre deres synspunkter, bekymringer eller spørgsmål, og Borgerrådgiveren har herefter givet dem en uddybende forklaring på sagsforløbet, informeret dem om lovgivningen eller drøftet det forventede videre sagsforløb i deres sag.

Ved 20 % af henvendelserne har Borgerrådgiveren involveret forvaltningen i at besvare borgerens klage eller spørgsmål, der er her tale om en minimal stigning i forhold til 2021, hvor denne andel udgjorde 17%.

I de resterende 12 % af henvendelserne har Borgerrådgiveren deltaget i et møde som borgerens bisidder, været borgeren behjælpelig med at udforme en klage over en afgørelse, en ansøgning eller en partshøring eller holdt oplæg om funktionen og indholdet i de henvendelser, vi har modtaget.

Som også i foregående år har *spørgsmål til sagsbehandlingen eller procedurer for sagsbehandlingen* været de hyppigst forekomne årsager til de henvendelser, vi har modtaget. Sådanne henvendelser handler overordnet set om, at borgere ikke har forstået eller ikke har kunnet overskue forløbet i deres sag – eller den sagsbehandling de kigger ind i.

Til forskel fra de foregående år har temaerne i borgernes henvendelser i 2022 i noget omfang koncentreret sig om de samme emner, idet 105 henvendelser svarende til godt 25% har handlet om borgeres oplevelse af, at *sagsbehandlingen tager lang tid, at de ikke får svar på deres henvendelser* eller, at de *ikke modtager en afgørelse* på deres ansøgning om hjælp. Næsten 70% af disse henvendelser har været i relation til Børn og Forebyggelse og været vedrørende Special Familieteamet. Disse tre klagetemaers høje andel gælder både i forhold til de henvendelser, der er besvaret af Borgerrådgiveren og de henvendelser, hvor vi har involveret området i at besvare borgerne henvendelser.

På baggrund af antallet af henvendelser og klagetemaerne vedrørende Børn og Forebyggelse, så har vi flere gange i 2022 været i dialog med afdelingens ledelse om håndtering af de nævnte problematikker.

De resterende 75 % af henvendelserne til Borgerrådgiveren har som også i de tidligere år omhandlet et bredt spekter af klagetemaer, hvor der ikke har været indikationer på, at der er nogle enkelte sagsbehandlingsforhold, forvaltningen bør have særlig opmærksomhed på.

Vi oplever fortsat et frugtbart og konstruktivt samarbejde med forvaltningen, og det er vores indtryk, at forvaltningen har både interesse for og villighed til samarbejde med os med det formål at gøre sagsbehandlingen og samarbejdet med borgerne så godt som mulig.

Vi finder det også meget positivt, at forvaltningen i flere tilfælde har inviteret borgeren til et møde for en uddybning af og dialog om deres klage til Borgerrådgiveren – ikke mindst når borgeres henvendelser har handlet om frustration eller utilfredshed med personalets optræden og samarbejdet med forvaltningen.

Vi vil også i denne beretning slå et slag for, at vi tilbyder at holde oplæg om sagsbehandlingsregler og god borger-kommunikation. Ligesom vi altid meget gerne deltager i dialog med forvaltningen om, hvordan sagsbehandlingen er oplevet fra et borgerperspektiv – med input til hvordan sagsbehandlingen eller kommunikationen med borgerne kan forbedres – fra en borgerrådgivers synspunkt.

I forhold til de henvendelser, vi har modtaget fra borgerne i Horsens Kommune i 2022, finder vi det relevant at fremhæve følgende erfaringer i borgerrådgiverfunktionen:

- Når en afdeling af en eller anden grund bliver alvorligt udfordret i forhold til at få behandlet og besvaret borgernes henvendelser eller truffet afgørelser, så er det vigtigt at etablere en form for nødberedskab, så de mest presserende henvendelser sagsbehandles. Ligesom det kan være hjælpsomt for borgerne at få adgang til et nødtelefonnummer, så de har mulighed for at drøfte situationer med akut behov for hjælp med en sagsbehandler.

Det er endvidere vigtigt at orientere om forventede længere sagsbehandlingstider, når situationen strækker sig over en længerevarende periode. Det kan være nødvendigt at udsende orienteringsbreve til borgerne som supplement til oplysninger på hjemmesiden.

I noget omfang vil det også bringe forståelse hos borgerne, hvis de får en forklaring på, *hvorfor* en

afdeling er udfordret, og *hvordan* sagsbehandlingen søges løst i perioden – særligt når borgere oplever et akut behov for hjælp.

Det kan endvidere også være en god ide, at forvaltningen orienterer Borgerrådgiveren, der kan medvirke til at formidle budskabet.

Derudover finder vi det relevant at fremhæve nogle af de iagttagelser, vi har gjort os i vores samtaler med borgerne i 2022, og som vi også har gjort opmærksom på i beretningen for tidligere år:

- Borgerens oplevelse af sagsbehandlingsprocessen er af afgørende betydning for, at borgerne har tillid til, at afgørelsen er korrekt. Her er det af betydning, at borgerne oplever, at de blive hørt og inddraget på en respektfuld og ligeværdig måde, og at deres oplysninger tillægges vægt og reelt bliver inddraget i sagsbehandlingen.
- 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 med færre henvendelser til følge. Ligesom det for manges vedkommende vil højne deres tillid til sagsbehandler og at sagsbehandlingen overholder sagsbehandlingsreglerne og dermed også øge borgernes tillid til, afgørelsen er korrekt.
- At borgere efterspørger afgørelser, der er formuleret i et borgervenligt sprog og format, med tydelige begrundelser og konkretisering afgørelsens konsekvenser for borgeren.
- At kommunikationen mellem borger og sagsbehandler er af stor betydning for, at sagen oplyses korrekt og tilstrækkeligt, og for at der kan ske fremdrift i sagen.
- Det er vores indtryk, at de borgere, som ender med at klage over en afgørelse, som oftest også klager over den sagsbehandling, de har oplevet eller karakteren af den information, kommunikation, inddragelse eller vejledning, der er foregået i forbindelse med sagsbehandlingen. I nogle tilfælde kan det være utilfredshed med processen, der ender med at få borgeren til at klage over afgørelsen

2 Beretning 2022

Borgernes fortællinger om deres oplevelser af dialogen og samarbejdet med forvaltningen kan lære os noget om, hvilke forhold i sagsbehandlingen der kan give anledning til frustration – en form for sagsbehandlingstjek fra en borgersynsvinkel. Og når borgerrådgivere er så optaget af sagsbehandlingsreglernes vigtighed – ja, så er det først og fremmest fordi, de har til formål at sikre overholdelse af nogle grundlæggende retssikkerhedsprincipper for borgerne, når de er underlagt myndigheders sagsbehandling.

Forvaltningslov, retssikkerhedslov og anden lovgivning om sagsbehandling kan måske virke som bureaukratiske, støvede og muligvis endda sekundære i forhold til, om en borger får den hjælp, de anmoder om og er berettiget til. Men sagsbehandlingens bureaukрати er efter vores opfattelse netop fundamentalt vigtigt for, at sagerne oplyses tilstrækkeligt og behandles korrekt, og at myndigheden dermed kan træffe lovmedholdelige afgørelser.

Derfor er vi i vores daglige virke optaget af at medvirke til at sikre, at borgerne i Horsens Kommune skal opleve inddragelse, gennemsigtighed samt helhed og hurtighed i sagsbehandlingen. At borgerne hjælpes til at have overblik over deres sagsforløb, at dokumentation på sagen er tilstrækkelig, at de afgørelser borgerne modtager er ledsaget af fyldestgørende begrundelser og retvisende klagevejledning.

Vi prioriterer at bruge en del tid på at drøfte borgernes oplevelse af sagsbehandlingen med dem fordi det, der virker selvfølgeligt for ansatte i en offentlig forvaltningsvirksomhed, kan virke svært og uigennemsigtigt for borgerne.

Det er vores erfaring, at borgere, som undervejs i sagsbehandlingen føler sig hørt og inddraget og godt informeret og vejledt i en venlig og imødekommende dialog i højere grad kan acceptere en afgørelse, om end de er uenige i resultatet. Og omvendt kan en problematisk kommunikation mellem borger og sagsbehandler betyde, at der ikke sker fremdrift i sagen, eller at sagens oplysninger bliver så mangelfulde, at afgørelsen ikke bliver korrekt.

Borgeres oplevelse af sagsbehandlingsprocessen som fair og inddragende er således efter vores vurdering en vigtig forudsætning i forhold til, at de har tillid til såvel myndigheden som de afgørelser, den træffer.

I beretningens afsnit 2.1 - Metodiske bemærkninger - Sådan læses tallene – er en kort beskrivelse af, hvordan beretningens tal skal læses.

De næste afsnit i beretningen beskriver, hvordan henvendelserne er fordelt på direktørområder og afdelinger (afsnit 2.2 – Henvendelser fordelt på forvaltningsområder), og hvordan Borgerrådgiveren har behandlet dem (afsnit 2.3 – Det daglige arbejde hos Borgerrådgiveren).

I afsnit 2.4 – Hvorfor henvender borgerne sig? er der i Tabel 1 en oversigt over de hyppigste emner, borgerne samlet set har henvendt sig om. I Tabel 2 er der en oversigt over, hvad de henvendelser, vi har involveret forvaltningen i at besvare, har handlet om. I afsnit 2.4 har vi også nogle bemærkninger og refleksioner om indholdet i henvendelserne og den dialog vi har haft med forvaltningen i den anledning

Afsnit 2.5 indeholder nogle anonymiserede cases, der dels er medtaget for at give læseren et indtryk af det daglige arbejde hos Borgerrådgiveren, og de henvendelser vi modtager. Dels er casene med for at illustrere nogle af de problemstillinger, borgere har oplevet i forbindelse med deres henvendelse til kommunen.

Der er efterfølgende i afsnit 3 en mere detaljeret beskrivelse af de borgerhenvendelser, vi har modtaget, under hvert af de enkelte forvaltningsområder – Hvor mange henvendelser har der været i relation til de enkelte afdelinger, hvordan har vi behandlet dem, og hvad har de handlet om. De enkelte afdelinger får her mulighed for at forholde sig til de problemstillinger, der konkret har været i henvendelser i relation til deres område.

Forvaltningen i Horsens Kommune er altid meget velkomne til at kontakte os for at drøfte, om en borgers henvendelse fra os kunne give anledning til kigge sagsbehandlingen efter i sømmene for eventuel ændring af sagsgange, procedurer, administrationsgrundlag m.m.

Vi vil også gerne opfordre til, at de forskellige afdelinger i Horsens Kommune inviterer os med til personalemøder for en dialog om læring i relation til at forbedre sagsbehandlingen - med input fra et borgerrådgiver perspektiv.

Herudover prioriterer vi også gerne at komme ud til de enkelte afdelinger og holde oplæg om for eksempel sagsbehandlingsregler, god dialog med borgere, konfliktforståelse eller andre emner i relation til sagsbehandling, samarbejde og borgerbetjening.

Det er fortsat vores oplevelse, at vi har en god dialog og et konstruktivt samarbejde med forvaltningen. Vi oplever både lydhørhed og interesse, når vi henvender os, og der svares på vores henvendelser. Vi har i flere tilfælde efterfølgende en mundtlig dialog med en afdeling om vores skriftlige henvendelser vedrørende borgere, der har været utilfredse eller frustrerede over sagsbehandlingen.

Forvaltningen har endvidere henvist borgere til at kontakte os for en drøftelse af den sagsbehandling, de har oplevet og enten ikke forstår eller er utilfredse med. Ligesom forvaltningens ledere og medarbejdere har henvendt sig til os for at drøfte sagsbehandlingen i komplicerede sager eller i tilfælde, hvor dialogen med en borger er gået skævt. Det finder vi meget positivt. Dels fordi de derved bidrager til funktionens synlighed. Dels fordi vi betragter deres henvisninger som et udtryk for, at ledere og sagsbehandlere er interesserede i, at sagsbehandlingen udsættes for et kvalitetstjek, og at der er en forventning om, at det er noget, vi kan bidrage konstruktivt til.

2.1 Metodiske bemærkninger - Sådan læses tallene

De registrerede henvendelser udgør *ikke* en repræsentativ stikprøve af borgernes oplevelse af sagsbehandlingen i Horsens Kommune. Vi taler kun med borgere, der selv har valgt at kontakte os, og vi taler stort set kun med borgere, der har en frustration over den sagsbehandling eller det samarbejde, de har oplevet med forvaltningen eller kommunens institutioner.

Beretningens tal kan derfor *ikke* anvendes til at sige noget om, hvordan sagsbehandlingen generelt er i Horsens Kommune. En borgers henvendelse kan heller ikke nødvendigvis tilskrives, at der er begået fejl i sagsbehandlingen.

Beretningen kan derimod bruges til at give et billede af, hvordan nogle borgere har oplevet sagsbehandlingen i kommunen – hvilket der kan ligge megen værdifuld viden og læring i. Det er således vores opfattelse, at det i højere grad er indholdet end antallet af henvendelser, der er interessant.

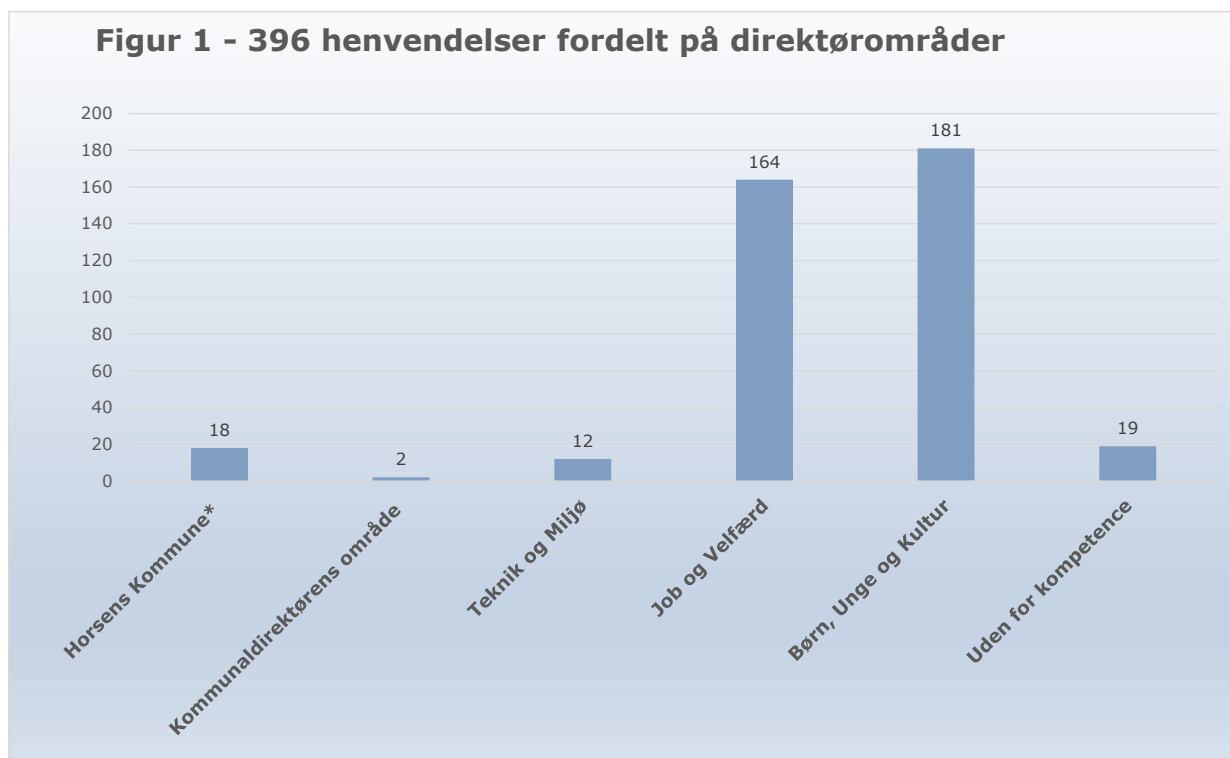
For yderligere om registreringsmetode og metodiske bemærkninger henvises til Bilag 1.

2.2 Henvendelser fordelt på forvaltningsområder

Borgerrådgiveren i Horsens Kommune har i 2022 registreret i alt 396 henvendelser mod 296 i 2021.

Figur 1 illustrerer fordelingen af henvendelser til Borgerrådgiveren fordelt på fagforvaltninger, Horsens Kommune generelt og henvendelser uden for Borgerrådgiverens kompetence.

Antallet og fordelingen af registrerede henvendelser i forhold til et direktørområde er ikke relateret til 2021, da Horsens Kommune har foretaget en organisationsændring i 2022. Det er derfor ikke meningsfuldt at sammenstille de overordnede områder i de to perioder.



* Henvendelser registreret under Horsens Kommune er generelle henvendelser, der ikke vedrører en fagforvaltning, primært henvendelser om borgerrådgiverfunktionen.

Langt de fleste henvendelser til Borgerrådgiveren har i 2022 været i relation til Børn, Unge og Kultur og Job og Velfærd, hvilket er den samme overordnede fordeling mellem fagforvaltningerne, der har været i de

foregåede år, og som i øvrigt også gør sig gældende for de andre kommuner i den tværkommunale borgerrådgiverfunktion. En sådan fordeling er forventelig, da disse afdelinger er kendetegnet ved at have en høj grad af borgerkontakt, samtidig med at der varetages opgaver med et stærkt myndighedspræg.

De 19 henvendelser i 2022 vedrørende forhold, der ligger uden for Borgerrådgiverens kompetence, har for eksempel omhandlet klager eller ønske om råd og vejledning i forhold Politiet, Familieretshuset, Udbetaling Danmark, Ankestyrelsen og Ombudsmanden. I disse tilfælde har Borgerrådgiveren ikke kompetence til at hjælpe borgerne. Vi giver her i stedet råd og vejledning om, hvor borgerne i stedet kan henvende sig for at få hjælp.

De 18 henvendelser registreret som en generel henvendelse til Horsens Kommune, dækker primært over præsentation af Borgerrådgiverfunktionen eller vores beretning for 2021 i kommunens afdelinger. Andre henvendelser har været fra borgere eller medarbejdere, som har ønsket en orientering, om Borgerrådgiverens kompetence til eller mulighed for at hjælpe i en given sag. Endelig er vi blevet interviewet to gange om Borgerrådgiverens funktion og arbejde.

2.3 Det daglige arbejde hos Borgerrådgiveren

En af funktionens vigtigste opgaver er at yde råd og vejledning til borgere. Borgerrådgiveren kan desuden, som beskrevet i vedtægterne på forskellig vis tage kontakt til forvaltningen, såfremt borgerens henvendelse giver anledning til det. Borgerrådgiverens vedtægter er vedlagt som Bilag 3.

Borgerrådgiveren behandler de henvendelser, vi modtager, på følgende måder:

- **Besvaret af Borgerrådgiveren**

Borgerrådgiveren yder her *råd og vejledning*, og henvendelsen afsluttes med en samtale med Borgerrådgiveren.

Borgerne får her en mulighed for at fremføre deres synspunkter, bekymringer eller det, de undrer sig over. I vores dialog med borgeren giver vi dem en uddybende mulig forklaring på sagsforløbet, informerer dem om lovgivningen eller orienterer om det forventede videre sagsforløb. Det er vores vurdering, at disse samtaler fører til, at borgeren herefter får en større forståelse for forløbet og dermed i højere grad vil kunne acceptere en eventuel senere afgørelse.

I 2022 er 270 henvendelser – svarende til 68 % - afsluttet med en samtale hos Borgerrådgiveren.

- **Hjælp til dialog med forvaltningen**

Benyttes 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.

I 2022 anvendte vi denne metode til at behandle borgeres henvendelser i 41 tilfælde.

I forbindelse med en af disse henvendelser afholdt Borgerrådgiveren efter henvendelse fra forvaltningen et dialogmøde mellem forældre og forvaltning i forbindelse med at begge parter oplevede, at samarbejdet og kommunikationen mellem dem var svært. Vi afholdt her en række forberedende samtaler med forvaltning og forældre, hvorefter der blev afholdt et dialogmøde mellem parterne med en borgerrådgiver som uvildig og neutral mødeleder.

- **Sendt til besvarelse i forvaltningen**

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.

Vi har i 2022 fundet anledning til at anmode forvaltningen om at udarbejde et skriftligt svar på borgeres klager eller spørgsmål i 39 tilfælde.

I 1 af de 39 tilfælde fandt vi anledning til at stille uddybende spørgsmål til den besvarelse, forvaltningen udarbejdede på borgerens klage. Efter vores opfattelse gav forvaltningen her en uddybende og fyldestgørende redegørelse for sagsforløbet, og vi afsluttede derfor sagen uden yderligere bemærkninger.

- **Bisidder**

Borgerrådgiveren kan agere bisidder for borgerne, hvis de skal til møde med kommunen. Bisidderopgaven er *ikke* en kerneopgave, men Borgerrådgiveren prioriterer at støtte borgere, som oplever det særligt svært at både lytte og få fremført egne spørgsmål/synspunkter i mødet med kommunen.

Borgerrådgiveren prioriterer også 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.

Borgerrådgiveren har ageret bisidder 15 gange i 2022.

- **Klage over en afgørelse – i særlige tilfælde**

Borgerrådgiveren skriver som udgangspunkt *ikke* klager for borgerne, men i særlige tilfælde kan Borgerrådgiveren dog – i tæt dialog med borgeren – agere *pennefører*, hvis borgeren ikke selv er i stand til at skrive og indsende klagen.

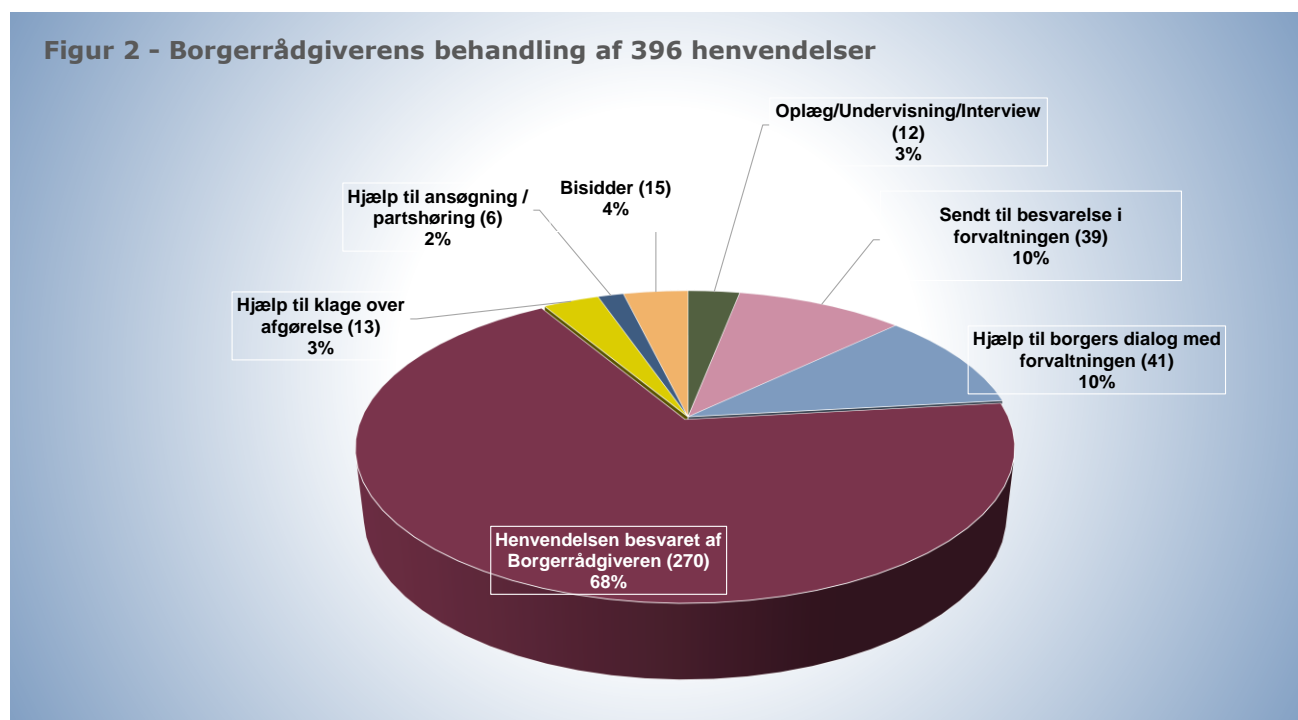
Vi har i 2022 i 13 tilfælde været borgere behjælpelig med at indsende deres klager over en afgørelse.

- **Hjælp til ansøgning eller partshøring – i særlige tilfælde**

Borgerrådgiveren skriver som udgangspunkt *ikke* ansøgninger eller partshøringssvar for borgerne, men i særlige tilfælde kan Borgerrådgiveren dog – i tæt dialog med borgeren – agere *pennefører*, hvis borgeren ikke selv er i stand til at indgive en ansøgningen eller formulere en partshøring.

Vi har i 2022 i 4 tilfælde været borgere behjælpelig med at indsende en ansøgning og i 2 tilfælde hjulpet borgeren med at indsende et partshøringssvar.

Figur 2 illustrerer Borgerrådgiverens behandling af de 396 henvendelser i 2022. Fordelingen af Borgerrådgiverens behandling af henvendelser i Figur 2 svarer stort set til fordelingen i 2021.



Vi har i 9 tilfælde præsenteret Borgerrådgiverfunktionen eller vores beretning for henholdsvis politiske udvalg og råd, enkelte afdelinger i forvaltningen og en handicaporganisation. Endelig har vi deltaget i to interviews om borgerrådgiverfunktionen med Horsens Folkeblad og Jyllands Posten

Borgerrådgiveren har også i 2022 løbende været i dialog med Horsens Kommunes ledelse og ansatte for at drøfte for eksempel sagsbehandlingsregler eller samarbejdet og kommunikationen med en borger. Personale og borgerrådgiver kan her have en uformel dialog i forhold til generelle sagsbehandlingsproblematikker,

sagsbehandlingen i en konkret sag eller om, hvordan kommunikationen og samarbejdet med borgeren kan blive mere konstruktivt.

For en nærmere beskrivelse af Borgerrådgiverens virksomhed henvises til Bilag 2 – Borgerrådgiverens virksomhed og praksis og Bilag 3 – Borgerrådgiverens vedtægter.

2.4 Hvorfor henvender borgerne sig?

Når vi modtager en henvendelse fra en borger, forsøger vi at identificere den primære årsag til, at borgeren har kontaktet os. Det bemærkes hertil, at borgerne ofte er utilfredse eller frustrerede over flere forskellige forhold ved sagsbehandlingen.

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 os mulighed for at vurdere, om der mere generelt er nogle konkrete sagsbehandlingsområder, forvaltningen med fordel kunne forsøge at forbedre.

Borgere henvender sig til Borgerrådgiveren, fordi de ønsker en samtale om deres sagsforløb med en uvildig instans med kendskab til lovgivning og kommunal virksomhed for en drøftelse eller vurdering af, om de og deres sag er blevet behandlet ordentligt efter lovens forskrifter - og efter god forvaltningsskik.

I de fleste tilfælde kan vi forklare borgeren baggrunden for den sagsbehandling, de beskriver, at de har oplevet. I andre anerkender vi deres frustration med tilkendegivelse af, at ud fra det de beskriver, kunne sagsbehandlingen have været mere hensigtsmæssig eller imødekommende, men at der efter vores vurdering ikke er grundlag for at indgive en klage.

Det er vores indtryk, at de borgere, som ender med at klage over en afgørelse, som oftest også klager over den sagsbehandling, de har oplevet eller karakteren af den information, kommunikation, inddragelse eller vejledning, der er foregået i forbindelse med sagsbehandlingen. I nogle tilfælde kan det være utilfredshed med processen, der ender med at få borgeren til at klage over afgørelsen.

Det er vores indtryk, at borgerne oftest er blevet orienteret om både lovgivning, sagsbehandlingsregler og - procedurer, inden de henvender sig til Borgerrådgiveren. Men for nogle borgere har det ikke været tilstrækkeligt, eller det er ikke foregået på en måde, så de har forstået indholdet eller konsekvenserne.

Det er vores erfaring, at det særligt i komplekse eller langstrakte sagsforløb kan være givet godt ud, at sagsbehandleren foretager en hyppigere orientering af borger, end de lovbestemte påkrævede opfølgninger.

Tabel 1 nedenfor viser fordelingen af klagetemaer i de 396 registrerede henvendelser til Borgerrådgiveren i 2022.

TABEL 1

Primære årsag til 396 henvendelser til Borgerrådgiveren i 2022	Antal
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer	53
Spørgsmål til sagsbehandlingen	43
Lang sagsbehandlingstid	40
Manglende svar	37
Klage over afgørelse	33
Manglende afgørelse	28
Personalets optræden	21
Uden for kompetence	20
Spørgsmål til Borgerrådgiveren	18
Sparring med personale	15
Spørgsmål til afgørelse	14
Hjælp til ansøgning	14
Utilstrækkelig støtte	12
Manglende helhedsorienteret indsats	10
Manglende inddragelse	6
Bisidder	6

Dialog om sagsforløb	6
Manglende råd og vejledning	5
Spørgsmål til sagsbehandlingstid	4
Hjælp til partshøring	4
Manglende udførelse	3
Behandling af personfølsomme oplysninger	2
Dialogmøde	1
Ny sagsbehandler	1
I alt	396

Ser vi isoleret på de 80 sager, hvor borgerrådgiveren har valgt at kontakte forvaltningen på baggrund af borgers henvendelse, ser fordelingen således ud:

TABEL 2

Primære årsag til 80 henvendelser besvaret af forvaltningen	Antal
Manglende svar	19
Manglende afgørelse	13
Lang sagsbehandlingstid	11
Personalets optræden	10
Spørgsmål til sagsbehandlingen	5
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer	4
Manglende råd og vejledning	3
Utilstrækkelig støtte	3
Bisidder	2
Klage over afgørelse	2
Dialog om sagsforløb	1
Spørgsmål i forbindelse med ansøgning	1
Manglende inddragelse	1
Manglende udførelse	1
Personfølsomme oplysninger	1
Spørgsmål til afgørelse	1
Spørgsmål til Borgerrådgiveren - Klage	1
Dialogmøde	1
I alt	80

I relation til Tabel 2 er det relevant at nævne, at vi i nogle tilfælde har undladt at sende en forespørgsel eller klage til forvaltningen, selvom den efter vores vurdering var berettiget. Vi har fortsat samtaler med borgere, der ikke ønsker at Borgerrådgiveren skal gå videre med deres henvendelse, fordi de ikke ønsker at fremstå som besværlige eller som *sådan en der klager*. Mens andre udtrykker bekymring for, at en klage kan få en negativ påvirkning på den fremadrettede sagsbehandling, samarbejdet med deres sagsbehandler eller deres sagsforløb.

2.4.1 Spørgsmål til sagsbehandling eller procedurer for sagsbehandlingen

Nogle borgerne har oplevet en frustration eller utilfredshed i forhold til manglende overblik over sagen eller manglende forståelse for de enkelte sagsbehandlingsskridt. Det er henvendelser med dette indhold, vi karakteriserer som *spørgsmål til sagsbehandlingen eller sagsbehandlingsprocedurer*.

Det fremgår af Tabel 1, at spørgsmål til sagsbehandlingen eller procedurer for sagsbehandlingen er de hyppigst forekomne årsager til de henvendelser vi har modtaget - som det også har været det i de foregående år.

Når borgerne om disse temaer, hænger det efter Borgerrådgiverens vurdering oftest sammen med en oplevelse af, at de ikke er blevet orienteret eller inddraget tilstrækkeligt undervejs.

Det er Borgerrådgiverens erfaring, at borgere, der ikke forstår eller har overblik over deres sag, ofte også oplever usikkerhed og bekymring for, hvad der skal ske i deres sag – måske usikkerhed på hele deres fremtid. Og for nogle borgere kan det føre til mistillid til sagsbehandlingen og dermed også sagens afgørelse.

Vi prioriterer derfor at bruge en del tid på at forklare om de almindelige sagsbehandlingsregler i forhold til borgerens sag, det forventede sagsforløb i tilsvarende sager, og om hvad der kan forventes at ske i sagsbehandlingen fremadrettet. Vi gennemgår det forløb, borgeren har oplevet og orienterer om vores umiddelbare opfattelse af den sagsbehandling, vedkommende har oplevet.

Det er vores indtryk, at vi i vores dialog med borgeren i mange tilfælde kan afhjælpe borgernes usikkerhed og medvirke til at imødegå deres utilfredshed og frustration med den videre sagsbehandling. I disse tilfælde afsluttes borgerens henvendelse med en samtale med os.

2.4.2 Lang sagsbehandlingstid, manglende svar og manglende afgørelser

Tabel 1 viser, at i 2022 har 105 henvendelser, svarende til godt 25% af det samlede antal henvendelser, handlet om borgeres oplevelse af, at sagsbehandlingen tager lang tid, at de ikke får svar på deres henvendelser eller, at de ikke modtager en afgørelse på deres ansøgning om hjælp. Næsten 70% af disse henvendelser har været i relation til Børn og Forebyggelse – i vidt omfang om sager i Special Familieteamet. Flere af disse borgere oplyste, at det var problematikkert, de havde oplevet i et år eller mere og i flere forskellige sager i afdelingen.

I 2021 udgjorde andelen af disse klagetemaer i relation til Horsens Kommune generelt godt 10%. Der er således tale om en markant forøgelse af henvendelser vedrørende disse tre klagetemaer.

Kigger vi på de 80 henvendelser, hvor Borgerrådgiveren har involveret forvaltningen i at besvare borgerne henvendelser, udgør de tre klagetemaer – lang sagsbehandlingstid, manglende svar på henvendelser og manglende afgørelser godt 50 %.

De tre klagetemaer kan siges at være tre sider af samme sag, nemlig at borgerne ikke oplever, at der reageres og ageres på deres henvendelser. Det har givet anledning til meget frustration og stor bekymring og usikkerhed hos forældrene. Det har også givet anledning til mange henvendelser fra forældrene, fordi de har oplevet, at det er nødvendigt kontinuerligt og hyppigt selv at følge op på deres sager.

En række forældre har således henvendt sig, fordi budget og tids- og faseplan i relation til hjemmetræning af deres barn efter flere måneder sagsbehandlingstid fortsat ikke var sagsbehandlet og godkendt. Det havde som konsekvens, at de ikke havde de nødvendige hjælpemidler til hjemmetræningen. Det var således ikke muligt for dem at træne barnet efter de fagprofessionelle metoder, de havde fået anvist og dermed heller ikke muligt for dem at arbejde frem mod de opsatte mål. Det førte til betydelige tilbagefald i barnets funktionsniveau og til mistrivsel hos barnet. Endvidere havde forældrene store udlæg for udgifter i forbindelse med hjemmetræningen, hvilket for mange var særdeles belastende for deres i forvejen pressede budget, da den ene forælder oftest var bevilget tabt arbejdsfortjeneste til hjemmetræning.

Endvidere betød den lange sagsbehandlingstid mange bekymringer for, at forvaltningen skulle fratage dem hjemmetræningsordningen, fordi der med bevillingen følger en række krav til overholdelse af tidsfrister for godkendelse af budget og udgifter og opfyldelse af mål for træningen.

Borgerrådgiveren havde således store dele af foråret usædvanligt mange henvendelser fra såvel enkelte forældre, Foreningen af Hjemmetrænende forældre og landsforeningen Hjernebarnet, der udtrykte stor frustration og desperation over den lange sagsbehandlingstid og bekymring for børnenes mistrivsel.

Borgernes oplevelser blev i stort set alle tilfælde bekræftet og beklaget af forvaltningen, når vi indsendte deres klager.

Vi er opmærksom på, at afdelingen blandt andet har været udfordret i forhold til en omorganisering, ændring af administrationsgrundlag og retningslinjer for sagsbehandlingen og i forhold til rekruttering af personale. Det er vores indtryk, at det derfor i noget omfang ganske enkelt ikke har været fysisk muligt for afdelingen at besvare forældrenes henvendelser og overholde sagsbehandlingsfristerne på området. Og det er selvfølgelig nogle udfordringer, som ikke lige forsvinder over natten, selvom der foretages forskellige tiltag for at løse dem.

Det, vi som borgerrådgivere er optaget af i sådan en situation, er, at afdelingen sikrer sig etablering af en form for nødberedskab og i så høj grad som muligt begrunder og orienterer forældrene om de forsinkelser, der er med sagsbehandlingen. Ligesom det er vigtigt at sikre, at akutte henvendelser prioriteres, at der er personale, der besvarer opkald på de akutte telefonnumre, der er meldt ud til familierne, og at forældrene modtager en bekræftelse på, at deres henvendelse er modtaget med angivelse af forventet sagsbehandlingstid. Dels for at overholde God forvaltningskik, og dels fordi det er vores erfaring, at det er

meget hjælpsomt i forhold til afhjælpe borgernes frustrationer og bekymringer. Det har vi løbende været i dialog om med den tidligere ledelse i Børn og Forebyggelse.

Den tidligere ledelsen i Børn og Forebyggelse har oplyst til os, at afdelingen har orienteret om situationen i afdelingen såvel på hjemmesiden og med personlige breve. Det blev endvidere afholdt et orienteringsmøde med Foreningen af Hjemmetrænende Forældre og landsforeningen Hjernebarnet, som også Borgerrådgiveren deltog i.

Vi finder det bekymrende i forhold til borgernes retssikkerhed, når en afdeling i den grad ikke formår at behandle borgernes henvendelser, og en række af de henvendelser, vi har modtaget, har da også været udtryk for desperation hos forældrene og en frygt for, at forvaltningen skulle fratage dem deres bevillinger om hjælp. Fordi den manglende sagsbehandling betød, at de ikke kunne leve op til lovgivning og formalia på området.

Idet vi løbende har været i dialog med ledelsen i Børn og Forebyggelse og idet flere forældre har orienteret os om, at de også har været i kontakt med det politiske niveau - har vi i nogle tilfælde – efter aftale med forældrene - ikke sendt henvendelser videre til besvarelse i afdelingen, som vi ellers ville have gjort det. Dette i erkendelse af, at afdelingen har været overbelastet i et sådant omfang, at vores henvendelser blot ville bidrage til yderligere pres og formentlig uden effekt.

I de tilfælde, hvor vi har vurderet, at der var behov for, at der blev ageret på en henvendelse til os, har vi selvfølgelig kontakten afdelingen og gjort opmærksom på det.

Vi har fortsat modtaget en række henvendelser vedrørende disse problematikker i begyndelsen af 2023, og vi har derfor igen i foråret 2023 været i dialog med den nye ledelse i afdelingen. Det er vores indtryk, at den nye ledelse og medarbejderne arbejder både målrettet og konstruktivt for at imødegå de tre problematikker, ligesom der hurtigt bliver reageret på vores henvendelser. Det er vores erfaring, at det dog kan tage en rum tid for en afdeling at komme helt på omgangshøjde med sagsbehandlingen igen efter et så stort og langvarigt efterslæb.

2.4.3 Personalets optræden

Som det kan ses af Tabel 1 har en række borgere henvendt sig til os for at klage over **personalets optræden**. 10 af disse henvendelserne har været i relation til Børn og Forebyggelse. Det er vores erfaring, at klager over personalets optræden ofte følger, når en afdeling oplever et stort arbejdspress, som beskrevet ovenfor.

Sådanne henvendelser handler for eksempel om, at borgere har oplevet at blive talt til i en uvenlig eller ubehagelig tone. Det kan være oplevelser af, at de ikke har følt sig respekteret og behandlet ligeværdigt. Eller at de ikke har oplevet, at deres oplysninger til sagen er blevet opfattet som relevante og vigtige, at deres oplysninger ikke er blevet gengivet loyalt - eller måske slet ikke er blevet medtaget.

Når borgere henvender sig til Borgerrådgiveren for at klage over personalets optræden, tilbyder vi at videreformidle borgerens oplevelse af samarbejdet og kommunikationen til afdelingen. Ofte foreslår vi også borgeren at anmode afdelingen om et møde for at drøfte borgerens oplevelser - eventuelt med deltagelse af Borgerrådgiveren som mødeleder eller mægler. Dette ud fra en vurdering af, at dårlig kommunikation og samarbejde mellem borger og sagsbehandler kan være særdeles kontraproduktivt. En dårlig kommunikation kan forhindre, at der sker fremdrift i sagen, eller at sagens oplysninger bliver mangelfulde og med risiko for, at afgørelsen ikke bliver korrekt.

Vi tilbyder endvidere at videreformidle borgeres utilfredshed med personalet optræden ud fra en erfaring for, at forvaltningen ofte ikke har kendskab til, at borgeren har oplevet mødet med forvaltningen som frustrerende, og derfor heller ikke er opmærksomme på at imødegå sådanne oplevelser hos borgeren.

I nogle tilfælde ønsker borgerne dog ikke at indgive en klage af bekymring for, at det skal forværre samarbejdet med sagsbehandleren yderligere. I disse tilfælde har vi så i stedet fokus på at tale med borgeren om, hvad de selv kan gøre for at forbedre samarbejdet og kommunikationen med afdelingen.

2.4.4 Betydningen af en afgørelse

Det fremgår af Tabel 1, at 14 borgere har henvendt sig, fordi de havde *spørgsmål til betydningen af den afgørelse*, de havde modtaget. Dette tema har ikke være iøjnefaldende i forhold til en konkret afdeling. Denne type henvendelser har oftest baggrund i, at det ikke er tydeligt for borgeren, hvilken begrundelse der er for afgørelsen, hvorfor nogle oplysninger ikke er medtaget eller vægtet eller, at afgørelsen indeholder lange og svært forståelige afskrifter af lovgivningen.

Nogle af borgerne har i samtalerne efterspurgt, at afgørelserne formuleres i et mere borgervenligt sprog og format. Således at begrundelserne for afdelingens vurderinger, og hvilke konsekvenser afgørelsen har for borgeren, bliver beskrevet så tydelig som muligt - og gerne som noget af det første i afgørelsen. Ligesom det

er hjælpsomt for borgerne, hvis det også oplyses, hvilke konsekvenser afgørelsen konkret har for borgeren.

2.4.5 Sparring med forvaltningens personale.

Disse drøftelser har for eksempel været input til at forbedre samarbejdet og dialogen mellem forvaltning og borger, og opmærksomhedspunkter i forbindelse med behov for observation af en borger for at kunne foretage en vurdering af vedkommendes støttebehov. Som nævnt har vi også løbende været i dialog med en afdeling om behov for formidling og kommunikation i forbindelse med omfattende ændringer i sagsgange og procedurer i kombination med mangel på personale. I andre situationer har sparringen omhandlet behov for koordinering og samarbejde om hjælp fra flere afdelinger til borgere med sammensatte eller komplekse problemstillinger. Endelig har vi også været i dialog med forvaltningen om sikring af helhedsorienteret sagsbehandling og rådgivning om muligheder for hjælp i relation til borgere med omfattende økonomiske vanskeligheder og gæld.

Vi finder det meget positivt, at forvaltningen også indgår i dialog og sparring med Borgerrådgiveren, da vi anser det som et tegn på, at der er tillid til funktionens kompetencer blandt ledelse og medarbejdere. Vi ser det også som et udtryk for, at forvaltningen er interesseret i en second opinion for læring og kvalitetsudvikling i forhold sagsbehandlingen i Horsens Kommune.

2.5 Case-eksempler

I dette afsnit er en række case-eksempler for at konkretisere nogle af de hyppigst forekomne problematikker, borgerne har henvendt sig om til os. Eksemplerne illustrerer, hvorfor nogle borger er blevet frustrerede, sure, spørgende og/eller undrende efter deres kontakt med kommunen. Eksemplerne er også medtaget for at give læseren et indtryk af det daglige arbejde hos Borgerrådgiveren.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at sagsbehandlere og medarbejdere i Horsens Kommune har et ønske om at yde god og korrekte sagsbehandling. De følgende cases er eksempler på – hvad der konkret kan gå galt i hverdagen – de gode intentioner til trods.

I dette års beretning er eksemplerne på henvendelser samlet i et afsnit og grupperet under temaerne "Spørgsmål om sagsbehandling og procedurer", "Lang sagsbehandlingstid", "Manglende svar på henvendelser", "Manglende afgørelse" og "Personalets optræden".

I afsnit 3 er en beskrivelse af, hvilke klagetemaer, der konkret har fyldt mest i forhold til de enkelte afdelinger i forvaltningen.

2.5.1 Spørgsmål om sagsbehandling og procedurer

To borgere uafhængig af hinanden har henvendt sig, fordi de var oprørt over, at medarbejdere fra kommunen ville overvåge dem i eget hjem for at vurdere, om de fortsat var berettiget til den bevilgede støtte. Begge borgere var usikre på lovligheden, og de fandt det både intimiderende og ubehageligt, at nogle forholdsvist ukendte personer skulle opholde sig i deres hjem i op til flere døgn.

Vi vejledte i begge tilfælde om, at der er ikke klare regler for, hvilke midler myndighederne må bruge til at oplyse en sag, men at en sags oplysning skal være saglig og proportional og mindst muligt indgribende over for borgeren. At kommunen er forpligtet til at belyse en sag tilstrækkeligt, og observation af borger i eget hjem kan være nødvendigt og berettiget for at vurdere borgerens behov. Vi vejledte endvidere om, at observation i eget hjem kun kan foregå med borgers samtykke, men at resultatet i sidste ende kan blive, at kommunen kan give afslag på borgerens ansøgning, hvis sagen ikke kan oplyses tilstrækkeligt, fordi borgeren ikke giver sin tilladelse til observationen.

Vi opfordrede derfor de to borgere til at anmode forvaltningen om et møde eventuelt med deltagelse af en borgerrådgiver. For en dialog om deres bekymring ved at skulle observeres, og om hvordan observationen kunne tilrettelægges, så den blev så skånsom og hensynsfuld over for dem som muligt. Herefter kunne de så tage stilling til, om de ønskede at deltage.

I et andet tilfælde henvendte en borger sig med spørgsmål om, hvordan vedkommende kunne få aktindsigt i sagsbehandlers dialog med vedkommendes mestringsvejleder. Vi vejledte her om borgeres ret til at få indsigt de akter, der er på egen sag og i de personoplysninger, der ellers kan være noteret om borgeren. Vi vejledte også om, at man som borger ikke har ret til aktindsigt i forvaltningens interne notater, og at drøftelse af en sag eller sparring mellem personaler ikke nødvendigvis har haft en karakter, så det skal noteres eller journaliseres på borgerens sag.

Vi henviste borgeren til at anmode om aktindsigt i de ønskede oplysninger og her eventuelt også anmode om aktindsigt efter meroffentlighedsprincippet i tilfælde af, at der netop var tale om interne notater.

En borger, der havde søgt om merudgifter, henvendte sig, fordi vedkommende undrede sig over, at sagsbehandleren havde bedt om en dokumentation for alle borgerens indkøb på apoteket. Det ønskede

borgeren ikke at give samtykke til, da hun ikke vurderede, at det var nødvendig og relevant oplysning af sagen også at indsende dokumentation for indkøb, der ikke blev søgt om merudgifter til.

Vi vejledte ved denne henvendelse om, at borgeren kun skulle indsende dokumentation i form af CTR-saldoen, der angiver den indkøbte lægeordinerede medicin, hvilket også var den udgift, borgeren skulle sandsynliggøre i forbindelse med sin ansøgning om merudgifter. Vi henviste borgeren til at kontakte sagsbehandleren, idet der formentlig var tale om en misforståelse, og alternativt var borgeren selvfølgelig velkommen til at rette henvendelse til os igen for at få hjælp til at udrede sagen.

Som et sidste eksempel på spørgsmål til sagsbehandling og procedurer kan nævnes en henvendelse, hvor en borger var utilfreds med i flere tilfælde at have oplevet, at der kom post fra forvaltningen sent om aftenen eller i nattetimerne. Borgeren oplyste, at kommunikationen med forvaltningen udløste stress og bekymringer hos vedkommende, og at det var ubehageligt for hende at kunne udsættes for det døgnnet rundt.

Borgerrådgiveren vejledte her borgeren om, at det ikke er en problematik, der umiddelbart kan findes en løsning på fra Horsens Kommunes side, da der er flere eksempler på, at forvaltningen har afsendt digitalt post om formiddagen, som først modtages af borgeren om aftenen.

Borgerrådgiveren vejledte derfor borgeren til at overveje at ændre i sine indstillinger for at modtage notifikationer om, at vedkommende havde modtaget digital post.

2.5.2 Lang sagsbehandlingstid

En forælder oplyste, at sagsbehandlingen i flere tilfælde havde taget meget lang tid. Vedkommende oplyste, at det havde varet seks måneder inden en bevilling af hjemmetræning kunne overgå fra en anden kommune til Horsens Kommune. Ligesom der var gået adskillige måneder med at sagsbehandle forældrens ansøgning om boligindretning i form af sikring af døre og vinduer, for at forhindre deres barn i at forlade hjemmet. Barnet kunne ikke varetage sin sikkerhed på egen hånd. Forælderen gav udtryk for, at det var meget belastende for familien med en lang sagsbehandlingstid, da de i forvejen var pressede og havde behov for hjælp for at kunne klare deres hverdag. Ligesom det var unødigt stressende for dem, når de i længere perioder selv havde ansvaret for kontinuerligt at skulle følge op på deres sager og henvendelser flere gange for at sikre sig, at der sker noget.

Afdelingen beklagede, at sagsbehandlingen har været langsommelig, og at borgeren ikke har modtaget en afgørelse inden for den frist, kommunen har offentliggjort.

Et forældrepar henvendte sig for at klage over, at sagsbehandlingen trak ud, og at aftalte møder og hjemmebesøg blev aflyst med meget kort varsel og uforståelige begrundelser. Dagsordenen for de aflyste møder var et ønske om et metodeskifte i forhold til hjemmetræning, hvilket, det var forældrenes erfaring, almindeligvis kunne afklares hurtigt, da der allerede forelå en bevilling. Forældrene oplyste, at problemstillingen med et metodeskifte var drøftet med afdelingen gennem en længere periode. At det var deres indtryk, at behovet var anerkendt af sagsbehandleren, da barnet oplevede nye udfordringer, som den hidtidige metode til træningen ikke kunne imødekomme. Det var forældrenes indtryk, at der ikke blev sagsbehandlet, selvom de flere gange gjorde opmærksom på, at metodeskiftet hastede. Forældrene henvendte sig til sidst Borgerrådgiveren, fordi de oplevede, at barnets udfordringer eskalerede, efter at de i mere end et halvt år havde efterspurgt metodeskiftet.

Afdelingen bekræftede de oplevelser forælderen havde klaget over og beklagede forløbet.

I et tredje tilfælde fik vi en henvendelse fra forældrene til et barn, der var blevet akut og alvorligt syg med pludselig omfattende fysisk og psykisk funktionsnedsættelse til følge. Forældrene oplyste, at afdelingen anerkendte, at alternativet til, at barnet blev passet af forældrene i hjemmet, ville være et døgntilbud.

De oplyste, at de gennem en lang periode havde oplevet, at der ikke blev sagsbehandlet på deres henvendelser og ansøgninger, selvom forvaltningen var bekendt med, at familien var særdeles udfordret på grund af den voldsomme ændring i deres familieliv og barnets omfattende behov for hjælp. Det var således forældrenes oplevelse, at deres svære situation ikke blev taget alvorlig, og at der var mange udestående og uafklarede forhold i forhold til deres muligheder for at få hjælp. At de ikke oplevede, at der bliver fulgt tilstrækkeligt op på sagerne, og at det var forældrene selv, der i vidt omfang skulle agere en form for koordinerende sagsbehandler og holde styr på de mange løse ender, hvilket de ikke havde ressourcerne til. De have derimod et stort behov for støtte og vejledning i en akut, ukendt, svær og sorgfuld livssituation.

Forældrene blev umiddelbart efter deres klage til Borgerrådgiveren inviteret til et møde med forvaltningen med deltagelse af en borgerrådgiver, hvor de fik mulighed for at uddybe familiens alvorlige og svære situation og deres klage. Leder og sagsbehandler beklagede på mødet over for forældrene, og efterfølgende fik familien tildelt en anden og meget erfaren sagsbehandler.

2.5.3 Manglende svar på henvendelser

En borger indledte sin henvendelse til Borgerrådgiveren med, at hun var ved at være "desperat for at få kontakt til forvaltningen". Borgeren oplyste, at hun havde indsendt den efterspurgte dokumentation for et halvt

år siden, og at hun siden adskillige gange uden held havde forsøgt at få kontakt til afdelingen. Hun oplyste, at der hverken blev svaret på telefonen, ringet tilbage eller svaret på skriftlige henvendelser. Senest var hun blevet orienteret om, at der var mangel på personale i afdelingen, og at de ikke kunne oplyse, hvornår hun ville modtage refusion af sine merudgifter. Borgeren oplyste, at hun havde et efterhånden betydeligt økonomisk udestående, hvilket hun ikke havde de økonomiske rammer til at forsætte med.

Borgerrådgiveren indsendte på den baggrund en klage til afdelingen, der i deres svar til borgeren beklagede, at de ikke i tilstrækkeligt omfang havde fulgt op på borgerens henvendelser, at der var sket flere sagsbehandlingsfejl i forløbet, og at borgeren snarest ville modtage svar på sine henvendelser.

Det fremgik endvidere af svaret, at afdelingen på baggrund af borgerens henvendelse havde besluttet at indføre fast telefontid afdelingen, således at sagsbehandlerne var tilgængelige for opkald i et fast dagligt tidsrum. Forvaltningen forventede, at det ville medføre, at borgerne fremadrettet ville opleve en højere grad af tilgængelighed.

En anden borger henvendte sig, fordi vedkommende efter to uger endnu ikke havde modtaget en bekræftelse på, at afdelingen havde modtaget borgerens klage over en afgørelse. Borgeren havde indgivet sin klage tæt på klagefristen og var nu bekymret for, om klagen var noteret rettidigt indkommet, ligesom han gerne ville have oplyst, hvornår han kunne forvente at modtage en genvurdering af klagen.

En borger henvendte sig, fordi han modtog en fejlmeddelelse, når han indsendte den efterspurgte dokumentation til en ansøgning om forsørgelse. Borgeren havde lagt flere beskeder på en telefonsvarer om at blive ringet op, men efter flere dage var han fortsat ikke blevet kontaktet.

Borgeren var urolig for, at ansøgningen ikke ville blive behandlet, og han derfor ikke ville modtage forsørgelse den kommende måned. Så ville han ikke være i stand til at betale sin husleje med risiko for at blive sat ud af sin bolig.

2.5.4 Manglende afgørelse

Et forældrepar henvendte sig for at klage over manglende afgørelse på ansøgning om ad hoc tabt arbejdsfortjeneste, selvom de forholdsvist hurtigt var blevet vurderet til at være i målgruppen. På tidspunktet hvor de henvendte sig til Borgerrådgiveren var der gået adskillige måneder mere end den udmeldte sagsbehandlingstid på området. Forældrene var uforstående overfor, at sagsbehandler vedblev at udbede sig yderligere dokumentation, da sagen efter deres vurdering allerede var overbelyst. Ligesom de oplevede, at de skulle indsende samme dokumentation flere gange, fordi det ikke var modtaget af sagsbehandleren, selvom de havde kvitteringer for afsendelse af digital post med materialet til afdelingen.

Afdelingen bekræftede i deres svar på klagen, at forældrene skulle have haft en afgørelse for adskillige måneder siden, og at den manglende afgørelse skyldtes flere sagsbehandlingsskift i perioden. Afdelingen beklagede over for forældrene, der umiddelbart efter modtog en afgørelse fra afdelingen.

En borger henvendte sig for at klage over manglende afgørelse på ansøgning om familiebehandling. Borgeren oplyste, at familien fire måneder forinden havde fået et mundtligt tilsagn om en bevilling, men at de skulle afvente iværksættelse af tilbuddet, til de havde modtaget en skriftlig afgørelse. Familien oplyste, at de havde henvendt sig flere gange og rykket for afgørelsen, og at det var presserende, at familiebehandlingen blev påbegyndt. Familien oplyste, at de ved deres henvendelser havde udtrykt bekymring for barnets trivsel i dagligdagen, og at den manglende hjælp også var ved at være en belastning for familien samlet set.

Afdelingen beklagede i deres svar til forældrene, at fristen for at træffe afgørelse på deres ansøgning var overskredet, og at familien kunne forvente at modtage en afgørelse inden for den næste måned.

2.5.5 Personalets optræden

En borger ønskede at klage over, at hun havde oplevet, at en medarbejder ikke ville lytte til hendes oplysninger til sagen, og at hun var blevet talt til i et nedladende tonefald, hvorfor hun var begyndt at græde, og en anden medarbejder i afdelingen var kommet til for at hjælpe med samtalen.

Afdelingen gav i deres svar til borgeren udtryk for, at de var kede af, at borgeren havde haft den ubehagelige oplevelse og inviterede borgeren til et personligt møde, så hun kunne uddybe sine oplevelser – eventuelt med deltagelse af en borgerrådgiver.

En anden borger henvendte sig for at klage over, at hendes oplysninger og vurderinger af sine børns behov for hjælp for at imødegå deres mistrivsel ikke blev medtaget i sagsbehandlingen, at sagsbehandler traf indgribende beslutninger uden forudgående dialog, og at hun blev talt til i en hård tone. Borgeren håbede på et mere respektfuldt, konstruktivt og inddragende samarbejde med afdelingen fremadrettet.

I afdelingens svar på borgerens klage fremgik det, at afdelingen beklagede borgerens oplevelser af en ubehagelig dialog med afdelingen. Også denne borger blev inviteret til et møde med afdelingens ledelse og den pågældende sagsbehandler med deltagelse af en borgerrådgiver for at drøfte hendes oplevelser og det fremadrettede samarbejde.

2.6 Læring og vidensdeling

Borgerrådgiveren vil gerne bidrage til læring og vidensdeling i Horsens Kommune ud fra de konkrete sager, vi bliver inddraget i – men også ud fra vores generelle erfaringer fra de andre kommuner i den tværkommunale borgerrådgiverfunktion.

Vi tilbyder således at vejlede og sparre med afdelinger og sagsbehandlere i forhold til forståelse og anvendelse af sagsbehandlingsreglerne og god forvaltningsskik.

Borgerrådgiveren tilbyder også at holde oplæg om fx sagsbehandlingsregler, konfliktforståelse og dialog i relation til borgere, forvaltningen oplever har en vanskelig klageadfærd.

Endelig har vi i Borgerrådgiverfunktionen mulighed for at agere mødeleder eller mægler i møder, hvor der er behov for, at en neutral person hjælpe borger og forvaltning til at få en konstruktiv dialog om et bedre og mindre konfliktfyldt samarbejde fremadrettet.

2.7 Dialog med forvaltningen

Forvaltningen har også i 2022 kontaktet os for uformel sparring om sagsbehandlingen, henvist borgere til at kontakte Borgerrådgiveren, foreslået møder med borger, forvaltning og en borgerrådgiver eller inviteret os med til personalemøde for præsentation af og dialog om vores beretning og vores funktion.

Borgerrådgiveren finder det meget positivt, at afdelingerne tænker os ind i sådanne sammenhænge, og det er vores erfaring, at vi i den efterfølgende kontakt med borgeren kan agere lynafleder og i nogle tilfælde mindske antallet af henvendelser til forvaltning eller politikere.

3 Henvendelserne vedrørende de enkelte fagforvaltninger

Afsnittene 3.1 - 3.3 er en kort oversigt over antal af henvendelser vedrørende de tre fagforvaltninger, henvendelsernes indhold og Borgerrådgiverens behandling af dem.

De forskellige fagforvaltninger eller enkelte afdelinger er selvfølgelig altid meget velkomne til at kontakte os for en dialog om henvendelsernes nærmere indhold.

3.1 Job og Velfærd

Borgerrådgiveren har i 2022 registreret 164 henvendelser vedrørende sagsbehandlingen i Job og Velfærd.

Horsens Kommune har foretaget en organisationsændring siden Borgerrådgiverens beretning for 2021, og det giver derfor ikke mening at sammenstille antallet af henvendelser samlet set for hele dette forvaltningsområde med tidligere år.

Antal henvendelser vedrørende de enkelte områder under Job og Velfærd fordeler sig som følger:

164 henvendelser vedrørende Job og Velfærd fordelt på fagområder:

68 henvendelser vedrørende Beskæftigelsesområdet	(45 henvendelse i 2021)
60 henvendelser vedrørende Handicap, Psykiatri og Socialt Udsatte	(42 henvendelser i 2021)
36 henvendelser vedrørende Sundhed og Ældre	(35 henvendelser i 2021)

3.1.1 Beskæftigelse

Borgerrådgiveren har i 2022 registreret 68 henvendelser vedrørende Beskæftigelse.

53 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren.

I 5 tilfælde har Borgerrådgiveren involveret afdelingen i at besvare borgerens henvendelse – i 4 tilfælde har Borgerrådgiveren ydet hjælp til borgerens dialog med forvaltningen, og i 1 tilfælde har Borgerrådgiveren sendt borgerens henvendelse til besvarelse i forvaltningen.

I 5 tilfælde har Borgerrådgiveren været borgeren behjælpelig med at indsende en ansøgning eller indsende vedkommendes bemærkninger til en klage over en afgørelse, og i 5 tilfælde har Borgerrådgiveren deltaget i et møde med forvaltningen som borgerens bisidder.

Tabel 3 er en oversigt vores registrering af den primære årsag til de 68 henvendelser, vi har modtaget i relation til Beskæftigelsesområdet.

TABEL 3

Primære årsag til 68 henvendelser vedrørende Beskæftigelse	Antal
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer	17
Spørgsmål til sagsbehandlingen	9
Sparring med personalet	7
Klage over afgørelse	6
Lang sagsbehandlingstid	6
Spørgsmål til afgørelse	6
Manglende inddragelse	4
Spørgsmål i forbindelse med ansøgning	3
Personalets optræden	2
Bisidder	2
Dialog om sagsforløb	1
Hjælp til partshøring	2
Manglende afgørelse	1
Manglende svar	1
Ny sagsbehandler	1
I alt	68

Det fremgår af Tabel 3, at ud over spørgsmål til sagsbehandling eller sagsbehandlings-procedurene, så har der i 2022 *ikke* været en tydelig tendens i forhold til, hvad henvendelser vedrørende Beskæftigelse har handlet om. Antallet fordeler sig nogenlunde ligeligt over en række forskellige temaer i borgernes henvendelser. I afsnit 2.4 fremgår vores bemærkninger og refleksioner om borgernes oplevelser af sagsbehandlingen og personalets optræden i forhold til de klagetemaer, der har fyldt mest i borgernes henvendelser i 2022.

Borgerrådgiveren har i 5 tilfælde involveret Beskæftigelse i at besvare borgernes henvendelser. De registrerede årsager til disse henvendelser fordeler sig på følgende måde:

Dialog om møde med forvaltningen – borgerrådgiver bisidder	2
Manglende afgørelse	1
Lang sagsbehandlingstid	1
Manglende svar på henvendelse til forvaltningen	1

I 7 tilfælde har vi sparret med personalet i en uformel dialog om generelle sagsbehandlingsproblematikker, sagsbehandlingen i en konkret sag eller om, hvordan kommunikationen og samarbejdet med borgeren kan blive mere konstruktivt.

3.1.2 Handicap, Psykiatri og Socialt Udsatte

Borgerrådgiveren har i 2022 registreret 60 henvendelser vedrørende Handicap, Psykiatri og Socialt Udsatte.

41 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren, i 12 tilfælde har Borgerrådgiveren involveret forvaltningen i at besvare borgerens henvendelse – i 9 tilfælde har Borgerrådgiveren ydet hjælp til borgerens dialog med forvaltningen, og i 3 tilfælde har Borgerrådgiveren sendt borgerens henvendelse til besvarelse i forvaltningen.

I 4 tilfælde har Borgerrådgiveren været borgere behjælpelig med at indsende en ansøgning, en partshøring eller indsendt vedkommendes bemærkninger til en klage over en afgørelse, og i 3 tilfælde har Borgerrådgiveren deltaget i et møde med forvaltningen som borgerens bisidder.

Tabel 4 er en oversigt vores registrering af den primære årsag til de 60 henvendelser, vi har modtaget i relation til Handicap, Psykiatri og Socialt Udsatte.

TABEL 4

Primære årsag til 60 henvendelser vedrørende Handicap, Psykiatri og Socialt Udsatte	Antal
Spørgsmål til sagsbehandlingen	12
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer	11
Manglende afgørelse	6
Utilstrækkelig støtte	4
Klage over afgørelse	3
Lang sagsbehandlingstid	3
Manglende helhedsorienteret indsats	3
Manglende svar	3
Personalets optræden	3
Hjælp til ansøgning	2
Spørgsmål til sagsbehandlingstiden	2
Spørgsmål til afgørelse	2
Hjælp til partshøring	1
Manglende inddragelse	1
Manglende udførelse	1
Sparring med personalet	1
Dialog om sagsforløb	1
Bisidder	1
I alt	60

Det fremgår af Tabel 4, at ud over spørgsmål til sagsbehandling eller sagsbehandlingsprocedurerne, så har der i 2022 ikke været en tydelig tendens i forhold til, hvad henvendelser vedrørende Handicap, Psykiatri og Socialt Udsatte har handlet om.

Dog er det værd lige at bemærke, at en række borgere har henvendt sig, fordi de har oplevet ikke at modtage en afgørelse inden for den sagsbehandlingstid, de var blevet stillet i udsigt eller havde forventet.

I afsnit 2.4 fremgår vores bemærkninger og refleksioner om borgernes oplevelser af sagsbehandlingen og personalets optræden i forhold til de klagetemaer, der har fyldt mest i borgernes henvendelser i 2022.

Borgerrådgiveren har i 12 tilfælde involveret Handicap, Psykiatri og Socialt Udsatte i at besvare borgernes henvendelser. De registrerede årsager til disse henvendelser fordeler sig på følgende måde:

Manglende svar på henvendelse	3
Personalets optræden	2
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer	2
Spørgsmål til sagsbehandlingen	1
Manglende afgørelse	1
Manglende udførelse	1
Lang sagsbehandlingstid	1
Mulighed for et dialogmøde	1

3.1.3 Sundhed og Ældre

Borgerrådgiveren har i 2022 registreret 36 henvendelser vedrørende Sundhed og Ældre.

20 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren.

I 10 tilfælde har Borgerrådgiveren involveret forvaltningen i at besvare borgerens henvendelse – i 8 tilfælde har Borgerrådgiveren ydet hjælp til borgerens dialog med forvaltningen og 2 henvendelse er sendt til besvarelse i forvaltningen.

I 3 tilfælde har Borgerrådgiveren været borgeren behjælpelig med at indsende vedkommendes bemærkninger til en klage over en afgørelse, og i 3 tilfælde har Borgerrådgiveren deltaget i et møde med forvaltningen som borgerens bisidder.

Tabel 5 er en oversigt vores registrering af den primære årsag til de 36 henvendelser, vi har modtaget i relation til Sundhed.

TABEL 5

Primære årsag til 36 henvendelser vedrørende Sundhed og Ældre	Antal
Klage over afgørelse	6
Manglende afgørelse	5
Spørgsmål til den sagsbehandlingen	4
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer	4
Personalets optræde	3
Spørgsmål til afgørelse	3
Hjælp til ansøgning	2
Utilstrækkelig støtte	2
Manglende helhedsorienteret sagsbehandling	2
Manglende inddragelse	1
Manglende svar	1
Bisidder	1
Sparring med personalet	1
Manglende udførelse	1
I alt	36

Det fremgår af Tabel 5, at der i 2022 ikke været en tydelig tendens i forhold til, hvad henvendelser vedrørende Sundhed og Ældre har handlet om.

Borgerrådgiveren har i 10 tilfælde involveret Sundhed og Ældre i at besvare borgernes henvendelser. De registrerede årsager til disse henvendelser fordeler sig på følgende måde:

Manglende afgørelse	3
Personalets optræden	2
Spørgsmål til sagsbehandlingen	2
Utilstrækkelig støtte	1
Spørgsmål til afgørelse	1
Manglende inddragelse	1

3.2 Børn, Unge og Kultur

Borgerrådgiveren har i 2022 registreret 181 henvendelser vedrørende Børn, Unge og Kultur.

Horsens Kommune har foretaget en organisationsændring siden Borgerrådgiverens beretning for 2021, og det giver derfor ikke mening at sammenstille antallet af henvendelser samlet set for hele dette forvaltningsområde med tidligere år.

181 henvendelser vedrørende Børn, Unge og Kultur fordelt på fagområder:

Børn og Forebyggelse	136 henvendelser	(61 henvendelser i 2021)
Borgerservice:	24 henvendelser	(22 henvendelser i 2021)
Ungdomscenteret:	11 henvendelser	(31 henvendelser i 2021)
Uddannelsesområdet:	7 henvendelser	(11 henvendelser i 2021)
Dagtilbud:	3 henvendelser	(2 henvendelser i 2021)

3.2.1 Børn og Forebyggelse

Borgerrådgiveren har i 2022 registreret 136 henvendelser vedrørende Børn og Forebyggelse.

94 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren.

I 38 tilfælde har Borgerrådgiveren involveret forvaltningen i at besvare borgerens henvendelse – i 10 tilfælde har Borgerrådgiveren ydet hjælp til borgerens dialog med forvaltningen, og i 28 tilfælde har Borgerrådgiveren sendt borgerens henvendelse til besvarelse i forvaltningen.

Som nævnt i afsnit 2.4 – Hvorfor henvendelser borgerne sig? har vi i en række tilfælde i mindre omfang end vores vanlige praksis været påholdende med at sende henvendelser til besvarelse i afdelingen på grund af de udfordringer, der har været, med at nå at behandle forældrenes henvendelse. Dette fordi vi ikke har fundet det formålstjenligt at vedblive at sende henvendelser til besvarelse i afdelingen om de samme tre problematikker, når afdelingen i forvejen var under et stort arbejdspress. Vi har dog kun undladt at sende relevante henvendelser til besvarelse i forvaltningen efter aftale med borgerne i forbindelse med, at vi har orienterede dem om situationen i afdelingen.

I 2 tilfælde har Borgerrådgiveren været borgere behjælpelig med at indsende deres bemærkninger til en klage over en afgørelse, og i 2 tilfælde har Borgerrådgiveren deltaget i et møde med forvaltningen som borgerens bisidder.

Tabel 7 nedenfor er en oversigt vores registrering af den primære årsag til de 136 henvendelser, vi har modtaget i relation til Børn og Forebyggelse.

TABEL 7

Primære årsag til 136 henvendelser vedrørende Børn og Forebyggelse	Antal
Manglende svar	30

Lang sagsbehandlingstid	28
Manglende afgørelse	15
Personalet optræden	13
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer	12
Spørgsmål til sagsbehandlingen	9
Sparring med personalet	4
Manglende råd og vejledning	4
Utilstrækkelig støtte	4
Spørgsmål til afgørelse	2
Spørgsmål til sagsbehandlingstiden	2
Personfølsomme oplysninger	1
I alt	136

Borgerrådgiveren har i 38 tilfælde involveret Børn og Forebyggelse i at besvare borgernes henvendelser. De registrerede årsager til disse henvendelser fordeler sig på følgende måde:

Manglende svar	13
Lang sagsbehandlingstid	8
Manglende afgørelse	7
Personalets optræden	4
Manglende råd og vejledning	3
Spørgsmål til sagsbehandlingen	1
Utilstrækkelig støtte	1
Personfølsomme oplysninger	1

Som det fremgår af afsnit 2.4, har vi i 2022 modtaget mange henvendelser særligt vedrørende sagsbehandlingen og kontakten til Special Familieteamet, hvor lidt mere end halvdelen af henvendelserne har handlet om borgeres frustrationer over manglende svar på deres henvendelser, lang sagsbehandlingstid og manglende afgørelse. Henvendelser vedrørende de tre klagetemaer er nærmere beskrevet i afsnit 2.4.2 og illustreret med cases i afsnittene 2.5.2 – 2.5.4.

Forældre har i vidt omfang berettet til os, at de bliver alvorligt bekymrede og nogle nærmest desperate, når den manglende sagsbehandling eller kontakt til en afdeling fører til, at de ikke kan overholde de krav og formalia, der er til dem som forældre for fortsat at modtage den hjælp eller støtte, de er bevilget. Eller de i lange perioder må vente refusion af større udlæg til for eksempel træningsredskaber eller merudgifter.

Forældre til børn med omfattende fysiske eller psykiske handicap er ofte i forvejen presset på familiens ressourcer, og mange har da også tilkendegivet, at de har været voldsomt belastede af den sagsbehandling og dialog de har oplevet i Special Familieteamet.

I 13 tilfælde har forældrene henvendt sig med klager over personalet optræden. Det er vores erfaring, at dette klagetema ofte følger sammen med mange henvendelser vedrørende de tre nævnte klagetemaer ovenfor.

I afsnit 2.4.2 fremgår også Borgerrådgiverens bemærkninger og refleksioner om det stigende antal henvendelser og indholdet i henvendelserne i relation til Børn og Forebyggelse.

3.2.2 Borgerservice

Borgerrådgiveren har i 2022 registreret 24 henvendelser vedrørende Borgerservice.

16 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren.

I 3 tilfælde har Borgerrådgiveren involveret forvaltningen i at besvare borgerens henvendelse – i 1 tilfælde har Borgerrådgiveren ydet hjælp til borgerens dialog med forvaltningen, og i 2 tilfælde har Borgerrådgiveren sendt borgerens henvendelse til besvarelse i forvaltningen – heraf har 1 henvendelse om manglende afgørelse givet anledning til uddybende spørgsmål fra Borgerrådgiveren. Efter vores opfattelse gav forvaltningen i deres svar en uddybende og fyldestgørende redegørelse for sagsforløbet, og vi afsluttede derfor sagen uden yderligere bemærkninger.

I 5 tilfælde har Borgerrådgiveren været borgere behjælpelig med at indsende en ansøgning, en partshøring eller vedkommendes bemærkninger til en klage over en afgørelse.

Tabel 6 er en oversigt vores registrering af den primære årsag til de 24 henvendelser, vi har modtaget i relation til Borgerservice.

TABEL 6

Primære årsag til 24 henvendelser vedrørende Borgerservice	Antal
Klage over afgørelse	5
Hjælp til ansøgning	3
Lang sagsbehandlingstid	3
Spørgsmål til sagsbehandlingen	3
Personalets optræden	2
Hjælp til partshøring	1
Dialog om sagsforløb	1
Manglende afgørelse	1
Manglende råd og vejledning	1
Personfølsomme oplysninger	1
Spørgsmål til afgørelse	1
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer	2
I alt	24

Borgerrådgiveren har i 3 tilfælde involveret Borgerservice i at besvare borgernes henvendelser. De registrerede årsager til disse henvendelser fordeler sig på følgende måde:

Personalets optræden	1
Lang sagsbehandlingstid	1
Manglende afgørelse	1

3.2.3 Dagtilbud

Borgerrådgiveren har i 2022 registreret 3 henvendelser vedrørende Børn og Forebyggelse.

Alle tre henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren.

2 henvendelser har handlet om råd og vejledning i forbindelse med klage over en afgørelse og 1 henvendelse har omhandlet råd og vejledning i forbindelse med en ansøgning om støtte.

3.2.4 Uddannelse

Borgerrådgiveren har i 2022 registreret 7 henvendelser vedrørende Uddannelsesområdet.

6 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren.

1 henvendelse førte til et dialogmøde mellem borger og forvaltning og skole med en borgerrådgiver som uvildig og neutral mødeleder for en hjælp til en dialog om deres kommunikationen og samarbejde

De registrerede årsager til de 7 henvendelser fordeler sig på følgende måde:

Spørgsmål til sagsbehandlingen	2
Sparring med personale	1
Dialogmøde om samarbejde og kommunikation	1
Spørgsmål til Borgerrådgiverens kompetencer	1
Klage over afgørelse	1
Bisidder	1

3.2.5 Ungdomscenteret

Borgerrådgiveren har i 2022 registreret 11 henvendelser vedrørende Ungdomscenteret.

5 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren.

I 4 tilfælde har Borgerrådgiveren involveret forvaltningen i at besvare borgerens henvendelse, i 3 tilfælde har Borgerrådgiveren ydet hjælp til borgerens dialog med forvaltningen, og i 1 tilfælde har Borgerrådgiveren sendt borgerens henvendelse til besvarelse i forvaltningen.

I 2 tilfælde har Borgerrådgiveren deltaget i et møde med forvaltningen som borgerens bisidder.

Nedenfor er en oversigt over vores registrering af den primære årsag til de 11 henvendelser, vi har modtaget i relation til Ungdomscenteret:

Manglende helhedsorienteret indsats	4
Klage over afgørelse	3
Utilstrækkelig støtte	2
Hjælp til ansøgning	1
Personalets optræden	1

Borgerrådgiveren har i 4 tilfælde involveret Ungdomscenteret i at besvare borgernes henvendelser. De registrerede primære årsager til disse 4 henvendelser fordeler sig på følgende måde:

Utilstrækkelig støtte	1
Personalets optræden	1
Hjælp til en ansøgning	1
Hjælp til klage over en afgørelse	1

3.3 Teknik & Miljø

Borgerrådgiveren har i 2022 registreret 12 henvendelser vedrørende teknik og Miljø mod 14 henvendelser i 2021.

Henvendelser vedrørende Teknik og Miljø fordelt på fagområder:

Affald, Trafik og Ejendomme	5
Natur og Miljø	3
Plan, Byg og Erhverv	4

6 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren.

I 6 tilfælde har Borgerrådgiveren involveret forvaltningen i at besvare borgerens henvendelse – i 4 tilfælde har Borgerrådgiveren ydet hjælp til borgerens dialog med forvaltningen, og i 2 tilfælde har Borgerrådgiveren sendt borgerens henvendelse til besvarelse i forvaltningen.

Nedenfor er en oversigt over vores registrering af den primære årsag til de 12 henvendelser, vi har modtaget i relation til Teknik og Miljø:

Spørgsmål til sagsbehandlingen	6
Spørgsmål til afgørelse	3
Manglende inddragelse	2
Hjælp til partshøring	1

Borgerrådgiveren har i 6 tilfælde involveret Teknik og Miljø i at besvare borgernes henvendelser. De registrerede primære årsager til disse 6 henvendelser fordeler sig på følgende måde:

Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure	2
Spørgsmål til sagsbehandlingen	1
Manglende svar	1
Klage over afgørelse	1
Manglende svar	1

Bilag 1 – Metodiske bemærkninger

Henvendelserne til Borgerrådgiveren udgør ikke et repræsentativt udsnit af den samlede borgeroplevelse af sagsbehandlingen i Horsens Kommunen. Man skal derfor være forsigtig med at sammenligne beretningens tal på tværs af afdelinger i Horsens Kommune, fra år til år – og også på tværs af kommuner.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren er at betragte som en indikator – frem for statistisk håndfaste beviser for, hvordan det generelt står til med sagsbehandlingen i Horsens Kommune. En indikator, som selvfølgelig kan være stærk eller svag afhængigt af antallet af henvendelser, der handler om samme problemstillinger. I det lys kan én henvendelse give anledning til overvejelser om eller gennemførelse af justeringer i procedurer og sagsbehandlingsskridt hos både sagsbehandler og på afdelingsniveau. Omvendt vil 10 henvendelser om det samme emne ikke nødvendigvis tale for, at man tilpasser sagsbehandlingen herefter.

Ved tolkning af tallene er det også vigtigt at være opmærksom på, at nogle områder har en højere grad af borgerkontakt end andre. Det er således af væsentlig betydning, om et område varetager opgaver med et myndighedspræg over for borgerne, eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver. Opgaver med et stærkt myndighedspræg er i denne sammenhæng for eksempel afgørelser, der vedrører borgerens forsørgelsesgrundlag, hjælp og støtte til den daglige livsførelse, familieforhold eller andre sociale forhold.

Opgaver med et mindre indgribende myndighedspræg er i denne sammenhæng mere serviceorienterede opgaver såsom for eksempel udstedelse af pas og kørekort.

Henvendelser på social- og beskæftigelsesområdet udgør størstedelen af henvendelserne til Borgerrådgiveren. Det gælder både Horsens Kommune og de andre kommuner, der indgår i det tværkommunale samarbejde.

Henvendelserne registreres i forhold til den afdeling henvendelsen vedrører. Henvender borgeren sig om flere forhold, der vedrører flere afdelinger, registreres der én henvendelse per afdeling.

Hvis en borger henvender sig flere gange inden for kort tid om samme emne i samme sag, så registreres henvendelsen kun én gang. Hvis samme borger henvender sig om et nyt emne vedrørende samme afdeling som tidligere, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse. Hvis en borger, som har henvendt sig tidligere om en anden sag, henvender sig igen, 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 kun en henvendelse.

Antallet af henvendelser er således ikke en oversigt over, hvor mange kontakter, der har været til Borgerrådgiveren i alt, ligesom opgørelsen ikke indikerer noget om, hvor mange ressourcer, der er anvendt på den enkelte henvendelse.

For at synliggøre funktionens anvendelse af ressourcer registreres det også, når Borgerrådgiveren præsenterer funktionen i forvaltningens forskellige afdelinger eller for politiske udvalg eller brugerråd. Af samme årsag registrerer jeg, når jeg holder oplæg omkring for eksempel sagsbehandlingsregler, god forvaltningsskik, konflikthåndtering, kommunikation med borgere med mange henvendelse/klager, og når personalet henvender sig til mig for sparring om en sag eller samarbejdet med en borger.

Bilag 2 – Borgerrådgiverens virksomhed og praksis

Borgerrådgiverfunktionen er en del af et tværkommunalt samarbejde med syv andre kommuner – Randers, Norddjurs, Skanderborg, Favrskov, Skive, Odder og Hedensted kommuner, og vi er i alt fem ansatte til at varetage opgaverne. Jesper Cortes er leder af funktionen.

Borgerrådgiveren i Horsens Kommune deltager i et borgerrådgiver-netværk med borgerrådgivere fra de 79 kommuner, der for nuværende har en borgerrådgiverfunktion. Vi har endvidere et uformelt struktureret samarbejde med Folketingets Ombudsmand og Ankestyrelsen.

Borgerrådgiveren er en uvildig instans, hvis opgave er at medvirke til at styrke dialogen mellem borgere og forvaltning. Borgerrådgiveren tilbyder uafhængig rådgivning og vejledning til borgere, som oplever en konkret usikkerhed eller tvivl om, hvorvidt deres henvendelse til kommunen er blevet behandlet korrekt.

Hos Borgerrådgiveren kan Horsens Kommunes borgere eller virksomheder:

- Få hjælp til at forstå en afgørelse fra kommunen
- Få information og rådgivning om, hvordan man klager over kommunens afgørelser, og hvem der kan behandle en given klage
- Klage over kommunens sagsbehandling, personalets optræden, udførelse af praktiske opgaver m.v.
- Få hjælp til at få genskabt dialogen med kommunens medarbejdere, hvis der er opstået konflikter i en sag
- Komme med forslag til, hvordan kommunens sagsbehandling og borgerbetjening kan forbedres
- Anmode Borgerrådgiveren om at deltage som bisidder, hvis der er en samtale, borgeren er utryg ved eller forventer kan blive ubehagelig. De kan her få hjælp til at forberede sig til samtalen og efterfølgende til at samle op på aftaler og konklusioner på mødet
- Få hjælp til at komme videre med en klage, hvis man har oplevet diskrimination i kommunen

Borgerrådgiverens vedtægter er godkendt af Horsens Kommunes Byråd og er vedlagt som Bilag 3.

Kontakt og træffetider

Borgerrådgiverfunktionen varetages i Horsens Kommune af:

- Borgerrådgiver Lisa Staugaard: Mobilnummer 23 80 82 74 - E-mail: lbos@horsens.dk
- Borgerrådgiver Karin Lambert – Mobilnummer 30 56 77 51 - E-mail: kalam@horsens.dk

Borgerrådgiveren kan træffes for fysiske møder på Rådhuset i Horsens Kommune på tirsdage og torsdage.

Borgere opfordres til at lave en forudgående aftale, hvis de ønsker et personligt møde.

Vi træffes hver dag på mail og telefon.

Bilag 3 - Borgerrådgiverens vedtægter

Kapitel 1

Generelle bestemmelser

Borgerrådgiverens overordnede funktion

§ 1. Horsens Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion, som er forankret direkte under Byrådet og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning. Borgerrådgiverfunktionen ledes af Borgerrådgiveren, jf. lov om kommunernes styrelse § 65 e.

§ 2. Borgerrådgiveren varetager nærmere de af Byrådet fastsatte opgaver om borgerrådgivning og borgervejledning. Borgerrådgiverens opgaver, kompetence og bemyndigelse er beskrevet i denne vedtægt.

Formålet med Borgerrådgiveren

§ 3. Formålet med Borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Horsens Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

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

Borgerrådgiverens forhold til Byrådet og dens udvalg mv.

§ 4. Byrådet ansætter og afskediger Borgerrådgiveren.

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

Stk. 2. Borgerrådgiveren refererer til Byrådet, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt af disse. Byrådet kan dog pålægge Borgerrådgiveren at gennemføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

§ 6. Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Byrådet, hvor Borgerrådgiveren redegør for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for Borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening mv. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse fremkomme med forslag og anbefalinger til Byrådet eller forvaltningen.

Stk. 2. Direktionen orienteres om den årlige beretning.

Stk. 3. Beretningen offentliggøres.

Kapitel 2

Borgerrådgiverens kompetence og opgaver

Borgerrådgiverens kompetence

§ 7. Borgerrådgiverens virksomhed omfatter kommunens økonomiudvalg og stående udvalg, Borgmesteren og forvaltningen, herunder institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der er omfattet af Byrådets virksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i forhold til organerne nævnt i stk. 1 behandle klager mv. over

- 1) sagsbehandling,
- 2) personalets adfærd,
- 3) udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed),
- 4) diskrimination.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager mv. over

- 1) det politisk vedtagne serviceniveau,
- 2) spørgsmål vedrørende kommunens personale – og ansættelsesforhold,
- 3) spørgsmål, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer,
- 4) spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.
- 5) Forhold, som Byrådet har behandlet og taget stilling til.

Stk. 4. Borgerrådgiveren må endvidere afvise at behandle forhold, som har været bedømt af Økonomiudvalget, de stående udvalg eller Byrådet.

Borgerrådgiverens opgaver

§ 8. Borgerrådgiverens faste opgaver består i at bistå borgere, der er utilfredse med Horsens Kommunes handlinger og undladelser, herunder ved

- a) at behandle klager over Horsens Kommune,
- b) at yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Horsens Kommune,
- c) at yde hjælp til forståelse af afgørelser mv. fra Horsens Kommune, og
- d) at tilbyde mægling i sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem forvaltningen og borger.

Indgivelse af klage

§ 9. Klager til Borgerrådgiveren kan indgives af enhver, der har individuel, 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 væsentligt berørt af forholdet.

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

§ 11. 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, om formålet med borgerrådgiverfunktionen i øvrigt taler for, at sagen behandles.

Iværksættelse af undersøgelser og inspektion

§ 12. Borgerrådgiveren kan, efter samråd med Byrådet, gennemføre inspektion og generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Byrådets virksomhed.

Kapitel 3

Sagens oplysning

§ 13. Forvaltningen er forpligtet til at meddele Borgerrådgiveren de oplysninger samt udleverede dokumenter mv., som forlanges af Borgerrådgiveren.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan afkræve forvaltningen skriftlige udtalelser. Forvaltningen kan beslutte, at underordnede enheder inden for forvaltningens område kan besvare Borgerrådgiverens henvendelser på forvaltningens vegne.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan besigtige ethvert tjenestested og har adgang til samtlige lokaler og lokaliteter i kommunen.

Frist for svar til Borgerrådgiveren

§ 14. Forvaltningen skal besvare Borgerrådgiverens henvendelser 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 baggrunden herfor og oplyse, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.

Medvirken til forbedringer

§ 15. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for brugerne af Horsens 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 mv.,
- 4) at yde bistand i forbindelse med projekter o.l. 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 4

Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion

§ 16. Borgerrådgiveren skal bedømme, om Horsens Kommune har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

§ 17. Borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger.

Stk. 2. 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 Byråd om forholdet.

Stk. 3. Såfremt Borgerrådgiverens undersøgelse af en sag viser, at der i kommunen må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning, skal Borgerrådgiveren orientere forvaltningen og give meddelelse om sagen til Byrådet.

Principperne om udtømt dialog og inddragelse

§ 18. 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 henstilling mv., før vedkommendeforvaltning mv. i kommunen har haft lejlighed til at udtale sig.

Stk. 3. Hvis en klage ikke giver Borgerrådgiveren anledning til kritik, henstilling mv., kan sagen afsluttes, uden at Borgerrådgiveren forinden forelægger klagen til udtalelse for vedkommende forvaltning mv.

Kapitel 5

Personale, organisation, tavshedspligt mv.

§ 19. Borgerrådgiveren udøver ledelsesretten inden for sit område og ansætter og afskediger selv sit personale, i overensstemmelse med Randers Kommunes personalepolitik og i samarbejde med Randers Kommunes personalechef.

Stk. 2. Borgerrådgiveren er ansvarlig for, at medarbejderne inden for Borgerrådgiverens område til enhver tid er i besiddelse af de nødvendige kompetencer.

§ 20. Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som Borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke. Det samme gælder Borgerrådgiverens personale.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal respektere borgerens anonymitet, hvis borgeren fremsætter begæring herom. Borgerrådgiveren må i sådanne tilfælde afholde sig fra at gennemføre undersøgelser i anledning af det oplyste undtagen i

helt særlige tilfælde, f.eks. hvor oplysningerne giver mistanke om fortsatte grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.

Kapitel 6

Tilbage melding og offentlighed

Løbende tilbage melding

§ 21. Borgerråd giveren fører løbende dialog med forvaltningen om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling mv. og orienterer forvaltningen om sine overordnede konstateringer.

Offentlighed

§ 22. Borgerråd giverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. Borgerråd giverens undersøgelser er således offentligt tilgængelige med de begrænsninger, der følger af regler om tavshedspligt mv.

Kapitel 7

I kraft træden

§ 23. Denne vedtægt træder i kraft den 1. april 2015.