



Borgerrådgiverens beretning 2023



Maj 2023

Indhold

INDLEDNING	3
1 SAMMENFATNING	4
2 BERETNING 2023	5
2.1 METODISKE BEMÆRKNINGER - SÅDAN LÆSES TALLENE	6
2.2 HENVENDELSER FORDELT PÅ FORVALTNINGSOMRÅDER	6
2.3 DET DAGLIGE ARBEJDE HOS BORGERRÅDGIVEREN	7
2.4 HVORFOR HENVENDER BORGERNE SIG?	9
<i>Spørgsmål til sagsbehandling eller procedurer for sagsbehandlingen</i>	10
<i>Cases - Spørgsmål til sagsbehandling eller sagsbehandlingsprocedurer</i>	10
<i>Manglende svar</i>	11
2.4.1 <i>Cases – Manglende svar</i>	11
2.4.2 <i>Klage over afgørelse</i>	12
<i>Spørgsmål til en afgørelse</i>	12
2.4.3 <i>Cases – Spørgsmål til afgørelse</i>	12
2.4.4 <i>Personalets optræden</i>	13
2.4.5 <i>Cases – Klage over personalets optræden</i>	13
<i>Lang sagsbehandlingstid</i>	14
2.4.6 <i>Cases – Lang sagsbehandlingstid</i>	14
2.4.7 <i>Borgerrådgiver deltaget i møde mellem borger og forvaltning</i>	14
2.5 BORGERRÅDGIVERENS OPFORDRINGER	15
2.6 BORGERRÅDGIVERENS DIALOG MED FORVALTNINGEN	15
3 HENVENDELSERNE VEDRØRENDE DE ENKELTE FAGFORVALTNINGER	17
3.1.1 JOB OG VELFÆRD	17
3.1.2 <i>Beskæftigelse</i>	17
3.1.3 <i>Handicap, Psykiatri og Socialt Udsatte</i>	18
3.2.1 <i>Sundhed og Ældre</i>	20
3.2.2 BØRN, UNGE OG KULTUR	20
3.2.3 <i>Børn og Forebyggelse</i>	20
3.2.4 <i>Borgerservice</i>	22
3.2.5 <i>Dagtilbud</i>	22
<i>Uddannelse</i>	22
<i>Ungdomscenteret</i>	23
3.3 TEKNIK & MILJØ	23
BILAG 1 – METODISKE BEMÆRKNINGER	25
BILAG 2 – BORGERRÅDGIVERENS VIRKSOMHED	26
BILAG 3 - BORGERRÅDGIVERENS VEDTÆGTER	27

Indledning

Beretningen fra Borgerrådgiveren er en beskrivelse dels af borgeres henvendelser til os i 2023 og dels af vores dialog med Horsens Kommunes forvaltning. Dette er den niende beretning siden etableringen af den fælles kommunale borgerrådgiverfunktion i Horsens Kommune i 2015.

Borgerrådgiveren fungerer som en uafhængig instans, der kan vejlede borgere om deres rettigheder og pligter. Vi hjælper også borgere med at forstå kommunale breve, afgørelser eller sagsakter, ligesom vi kan være behjælpelige, hvis kommunikationen mellem borger og forvaltning bliver svær.

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

Hos os har vi således fokus på den proces, der foregår i sagsbehandlingen, imens forvaltningen vurderer, om - og i givet fald hvilken - hjælp og støtte en borger er berettiget til. Sagsbehandlingsregler kan måske virke som bureaukratiske og sekundære i forhold til, om en borger får den hjælp, de anmoder om og er berettiget til. Men sagsbehandlingsbureaukrati er efter vores opfattelse netop fundamentalt vigtigt for, at sagerne oplyses tilstrækkeligt og behandles korrekt, og at der dermed kan træffes afgørelser efter lovens forskrifter.

Lidt forenklet kan man godt beskrive en borgerrådgiver som "*en der peger fingre*" – Ikke for at udstille fejl og mangler – men for at pege på muligheder for at forbedre kommunens sagsbehandling og kommunikation med borgerne.

I vores daglige arbejde er vi løbende i dialog med forvaltningen om den sagsbehandling, der er foretaget i konkrete sager, for at medvirke til, at uhensigtsmæssigheder eller eventuelle fejl kan imødegås i den fremadrettede sagsbehandling. Formålet er at medvirke til en forbedring både for den konkrete borger, der har henvendt sig – og for dem, der kommer efter.

Som bekendt har vi ikke kompetence til hverken at pålægge forvaltningens ansatte at handle på en bestemt måde eller til at træffe en anden afgørelse. For at vi kan medvirke til at skabe en forandring mod bedre borgerbetjening, er det derfor nødvendigt med en gensidig og respektfuld dialog mellem forvaltningen og borgerrådgiveren. Og det er fortsat vores oplevelse, at vi har et godt og konstruktivt samarbejde med de forskellige forvaltninger i Horsens Kommune.

Borgerrådgiveren indgår også i Horsens Kommunes Whistleblower-enhed. Indberetninger via Whistleblower-ordningen indgår ikke som en del af denne beretning.

Med disse indledende betragtninger håber vi på, at både Kommunalbestyrelsen, 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 2023 registreret i alt 360 henvendelser mod 396 henvendelser i 2022. Langt de fleste henvendelser til os har – som også i de foregående år – været i relation til Job og Velfærd og Børn Unge og Kultur.

Der var i 2022 en stigning på 100 registrerede henvendelser i forhold til 2021, hvilket, vi i beretningen for 2022 vurderede, i noget omfang kunne tilskrives en forholdsvis stor stigning i antal henvendelser i relation til Børn og Forebyggelse særligt i relation til Special Familieteamet. Denne tendens er aftaget i 2023, hvor vi har registreret 88 henvendelser vedrørende Børn og Forebyggelse – en væsentlig nedgang i forhold til de 136 registrerede henvendelser i 2022.

68 % af henvendelserne er afsluttet med en samtale hos Borgerrådgiveren, hvilket svarer præcist til andelen i 2022. Borgerne har her fået en mulighed for at fremføre deres synspunkter, bekymringer eller spørgsmål, og vi 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 vi involveret forvaltningen i at besvare borgerens klage eller spørgsmål, hvilket også er præcist samme andel som i 2022.

I de resterende 12 % af henvendelserne har vi som borgerrådgiver deltaget i et møde med borger og forvaltning, været borgeren behjælpelig med at udforme en klage over en afgørelse eller en ansøgning eller holdt oplæg om funktionen og vores beretning.

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 om, at borgere ikke har forstået eller ikke har kunnet overskue forløbet i deres sag – eller den sagsbehandling, de kigger ind i.

Herudover har en del henvendelser, om end aftagende i forhold til 2022, fortsat handlet om, at borgerne har oplevet, at de ikke modtager et svar på deres henvendelser til forvaltningen. Det har i årets første halvdel i nogen grad været i relation til Børn og Forebyggelse. Også denne tendens har været aftagende hen over året.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren i 2023 giver anledning til fortsat at have opmærksomhed på borgernes behov for vejledning, og vigtigheden af at svare borgerne på deres henvendelser indenfor en rimelig tid.

Borgerrådgiveren opfordrer med andre ord generelt forvaltningen til fortsat at have fokus på:

- **Råd- og vejledningsforpligtigheden**
- **Hurtigst muligt at svare på borgernes henvendelser**

Vi vil herudover gerne kvittere for og opfordre til, at forvaltningen fortsat:

- Drøfter og reflekterer over, om der kan være læring at hente i de henvendelser, vi fremsender.
- Imødekommer vores anmodninger om et møde med borger, forvaltning og borgerrådgiver – særligt i de tilfælde, hvor klagen handler om dialogen og samarbejdet med forvaltningen.
- Henvender sig til os for sparring om sagsbehandlingen eller kommunikationen med udgangspunkt i konkrete sager.
- Kontakter os ved behov for oplæg eller undervisning om fx sagsbehandlingsregler, God forvaltningsskik, god borgerbetjening eller konfliktforståelse.

Samlet set er det Borgerrådgiverens vurdering, at antallet af henvendelser – og indholdet af dem heller ikke i 2023 peger på store generelle problemer i forhold til sagsbehandlingen i Horsens Kommune.

Dette er dog ikke ensbetydende med, at borgere i konkrete sager ikke har haft berettiget anledning til frustration, og at de processuelle sagsbehandlingsregler i konkrete tilfælde ikke har været udfordrede.

Vi oplever fortsat et frugtbart og konstruktivt samarbejde med forvaltningen, og det er vores indtryk, at forvaltningen har både interesse for og villighed til at samarbejde med os for, at sagsbehandling skal blive så god og samarbejdet med borgerne så godt som muligt.

Vi finder det også meget positivt, at forvaltningen i flere tilfælde har inviteret borgere 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.

Endelig vil vi også i denne beretning minde om, 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.

2 Beretning 2023

Henvendelserne til os 2023 har handlet om mange forskellige forhold, og vi har derfor ikke fundet grundlag for at komme med generelle anbefalinger til forbedring af kommunens sagsbehandling eller dialog med borgerne.

Også i 2023 er langt de fleste henvendelser fra borgere afsluttet med en samtale med os om den sagsbehandling, de har oplevet og undret sig over, ikke forstår eller er utilfredse med.

I nogle tilfælde har vi fundet anledning til at kontakte forvaltningen for en nærmere redegørelse eller drøftelse af den sagsbehandling, der er foregået. For det, at vi ikke har grundlag for at pege på generelle problemstillinger, er jo ikke det samme som, at der ikke i konkrete tilfælde har været anledning til dialog med forvaltningen om mulighed for forbedring af sagsbehandlingen, processen eller samarbejdet med borgerne.

Vi arbejder ud fra et dialogprincip, hvor vi som det første lytter til borgerens fortællinger om deres oplevelser af mødet med Horsens Kommune – og forsøger at forstå, hvad der ligger bag deres frustration. Herefter vurderer vi, om vi har behov for at få en redegørelse for sagsforløbet fra forvaltningen for, at vi kan tage stilling til den sagsbehandling, der er foretaget, eller hvordan vi kan rådgive borgeren og hjælpe dem videre i deres sag.

Det, vi som borgerrådgiver kan, er at pege på nogle sagsbehandlingsproblematikker på baggrund af de henvendelser, vi modtager – og de svar og tilbakemeldinger, forvaltningen giver på vores henvendelser. Som nævnt i indledningen er hensigten ikke at pege fingre ad fejl og mangler - men at give forvaltningen mulighed for at undersøge en eller flere oplevede problematikker i sagsbehandlingen nærmere. For refleksion og læring – og i nogle tilfælde måske finde anledning til at ændre praksis. Hvilket vi altid meget gerne stiller op til en dialog om.

Det er vores indtryk, at netop dette fokus på et læringsperspektiv også er af vigtighed for borgerne. Mange borger giver nemlig udtryk for, at de også har et ønske om, at de fejl eller uhensigtsmæssigheder, de har oplevet i sagsbehandlingen eller i samarbejdet med Horsens Kommune, ikke skal ske fremadrettet for andre.

Derudover er det også vores indtryk, at det for mange borgere er betydningsfuldt, at deres frustration over den sagsbehandling, de har oplevet, bliver oprigtigt beklaget, når forvaltningen i deres svar til borger anerkender, at sagsbehandlingen ikke er forløbet hensigtsmæssigt eller korrekt.

Efter vores opfattelse kan borgernes fortællinger om deres oplevelser af dialogen og samarbejdet med forvaltningen betragtes som en form for sagsbehandlingstjek - fra en borgersynsvinkel.

I vores daglige virke er 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 borgeres oplevelse af sagsbehandlingen med dem fordi det, der virker selvfølgelig 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.

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.

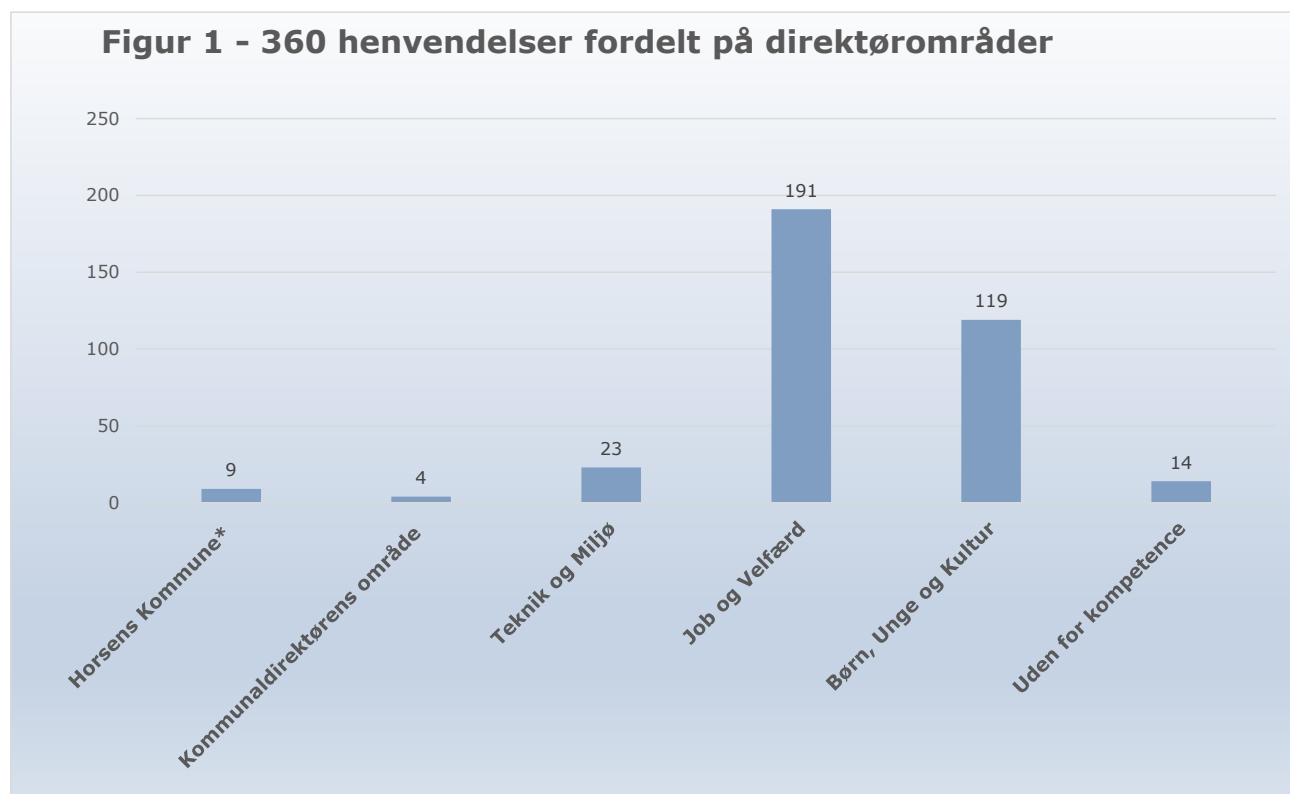
For yderligere om registreringsmetode og metodiske bemærkninger henvises til Bilag 1.

2.2 Henvendelser fordelt på forvaltningsområder

Borgerrådgiveren i Horsens Kommune har i 2023 registreret i alt 360 henvendelser mod 396 i 2022.

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

For en mere detaljeret gennemgang henvendelser i relation til de enkelte afdelinger henvises til afsnit 3 - Henvendelser vedrørende de enkelte fagforvaltninger.



* 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 2023 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 14 henvendelser i 2023 vedrørende forhold, der ligger uden for Borgerrådgiverens kompetence, har for eksempel omhandlet klager eller ønske om råd og vejledning i forhold sager ved Familieretshuset, Udbetaling Danmark, Domstolene, Ankestyrelsen og Ombudsmanden. Andre har handlet om klage over en

boligforening, egen læge eller sundhedssystemet. 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 9 henvendelser registreret som en generel henvendelse til Horsens Kommune, dækker over præsentation af Borgerrådgiverfunktionen eller vores beretning for 2022 i politiske udvalg og kommunens afdelinger eller interviews om Borgerrådgiverens funktion og arbejde. Andre henvendelser har været fra borgere eller medarbejdere, som har ønsket en orientering, om Borgerrådgiverens generelle kompetencer.

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 kontakte forvaltningen, hvis 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 2023 er 260 henvendelser – svarende til 68 % - afsluttet med en samtale hos os.

- **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 kontakter den pågældende afdeling for hjælp til at finde en løsning for borgeren.

I 2023 anvendte vi denne metode til at behandle borgeres henvendelser i 42 tilfælde.

- **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 os.

Vi har i 2023 fundet anledning til at anmode forvaltningen om at udarbejde et skriftligt svar på borgeres klager eller spørgsmål i 22 tilfælde.

I 2 af de 22 tilfælde fandt vi anledning til at stille uddybende spørgsmål til forvaltningens besvarelse af borgerens klage. Den ene sag er fortsat under behandling ved Ombudsmanden, og derfor kommenteres den ikke i denne beretning. I den anden sag havde vi efterfølgende en dialog med forvaltningen om den sagsbehandling, der var foregået. Efter vores opfattelse gav forvaltningen her en uddybende og fyldestgørende redegørelse for sagsforløbet med præcisering af, at borger havde mulighed for at klage over afgørelsen, og vi afsluttede derfor sagen uden yderligere bemærkninger. Sagen indgår som en case i afsnit 2.4.4.

- **Borgerrådgiver deltager i møde med borger og forvaltning**

Vi deltager i nogle tilfælde i et møde med borger og forvaltning som en støtte til borgere, som oplever det særligt svært at både lytte og få fremført egne spørgsmål/synspunkter i mødet med kommunen. Vi prioriterer også at deltage i møder, hvor borgere oplever et højt konfliktniveau eller giver udtryk for en høj grad af mistillid til den afdeling, der behandler vedkommendes sag.

I tilfælde, hvor kommunikationen mellem borger og forvaltning er blevet meget svær eller helt er ophørt, kan vi foreslå borger og forvaltning et møde med en borgerrådgiver som uvildig og neutral mødeleder. Ved sådanne møder er det vores rolle at understøtte parterne i en konstruktiv samtale med det formål, at samarbejdet og sagsbehandlingen kan foregå i en mere hensigtsmæssig form og ramme fremadrettet.

Borgerrådgiveren har i 2023 deltaget i møder mellem borger og forvaltning 20 gange.

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

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

Vi har i 2023 i 5 tilfælde været borgere behjælpelig med at indsende deres klager over en afgørelse.

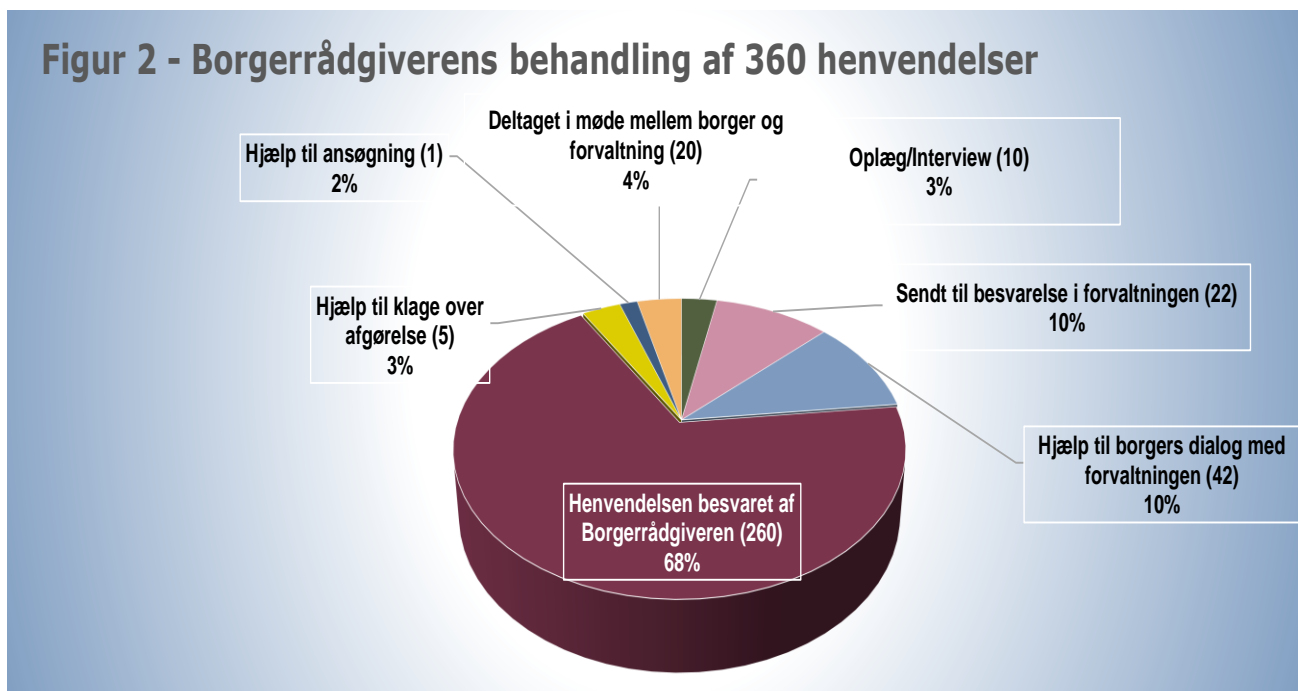
- **Hjælp til ansøgning eller partshøring – i særlige tilfælde**

Borgerrådgiveren skriver som udgangspunkt *ikke* ansøgninger eller partshøringssvar for borgerne, men i særlige tilfælde kan vi 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 2023 i 1 tilfælde været borgere behjælpelig med at indsende en ansøgning.

Figur 2 illustrerer Borgerrådgiverens behandling af de 360 henvendelser i 2023. Fordelingen af vores behandling af henvendelser i Figur 2 svarer til fordelingen i 2022.

I relation hertil er det relevant at nævne, at vi også i 2023 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 vil 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 på deres sagsforløb.



Vi har i 10 tilfælde præsenteret Borgerrådgiverfunktionen eller vores beretning for henholdsvis politiske udvalg og råd, enkelte afdelinger i forvaltningen og holdt et oplæg om funktionen i Kriminalforsorgen.

Vi har også deltaget i formidlingen af Beskæftigelsesrådets nye beskæftigelsesstrategi, hvor vi bidrog til en video til Horsens Kommunes hjemmeside. I videoen beretter vi kort om vores erfaringer i forhold til, hvad der er vigtigt for borgeren i mødet med Jobcentret, vores samarbejde med beskæftigelsesområdet i Horsens Kommune, og hvordan vi eventuelt kan hjælpe borgere i deres samarbejde med beskæftigelsesområdet.

Endelig er vi blevet interviewet af Horsens Folkeblad om borgerrådgiverfunktionen og beretningen for 2022.

Vi har også i 2023 løbende været i dialog med Horsens Kommunes ledelse og ansatte for at drøfte for eksempel sagsbehandlingsregler eller samarbejdet og kommunikationen med en borger. Har der mulighed for 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?

Dette afsnit i beretningen handler om, hvordan borgerne har *oplevet* mødet med Horsens Kommune.

Borgere henvender sig til os, fordi de er utilfredse med eller undrer sig over sagsbehandlingen eller deres samarbejde og kommunikation med kommunen. De henvender sig fordi, de ønsker en samtale om deres sagsforløb med en uvildig instans med kendskab til lovgivning og kommunal virksomhed. Det, de udtrykker ønske om, er en drøftelse eller vurdering af, om de og deres sag er blevet behandlet ordentligt og efter lovens forskrifter.

For at nuancere billedet af, hvad borgernes henvendelser handler om, registrerer vi ved hver henvendelse, hvilket klagetema omkring sagsbehandlingen eller samarbejdet, vi har indtryk af, der har fyldt mest for borgeren. Dette selvom der i mange henvendelser er tale om frustration i relation til flere andre forhold ved sagsbehandlingen. Hertil kommer, at utilfredshed med et forhold nogle gange kan føre til eller forstærke frustrationer over andre.

Formålet med at identificere klagetemaer er for det første at kunne give en mere kvalificeret tilbagemelding til forvaltningen om årsagerne til, at borgere kan blive så frustreret over sagsbehandlingen og samarbejdet med kommunen, at de finder det nødvendigt at kontakte en borgerrådgiver.

Formålet er også at give os mulighed for at vurdere, om der er nogle konkrete sagsbehandlingsområder, forvaltningen med fordel kan forsøge at forbedre.

Inden vi går over til at kigge på de enkelte fagområder vil vi knytte et nogle bemærkninger til de problematikker, der samlet set har været flest henvendelser omkring fra borgerne i 2023. Det drejer sig om spørgsmål til **sagsbehandling eller sagsbehandlingsprocedurer, manglende svar, klage over en afgørelse, spørgsmål til en afgørelse,** frustration over **lang sagsbehandlingstid, klage over personalets optræden** eller anmodning om, at vi som **borgerrådgivere deltager i et møde** mellem borger og forvaltning.

Afsnit 3 indeholder en redegørelse for de enkelte afdelinger i forhold til antal henvendelser, hvordan vi har behandlet dem, og hvad de har handlet om.

Tabel 1 nedenfor viser de hyppigste årsager til borgeres henvendelser til Borgerrådgiveren i 2023.

TABEL 1

De hyppigste årsager til henvendelser til Borgerrådgiveren i 2023	Antal
Spørgsmål til sagsbehandling	43
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer	41
Manglende svar	37
Klage over afgørelse	37
Spørgsmål til afgørelse	25
Lang sagsbehandlingstid	22
Personalets optræden	22
Borgerrådgiveren deltaget i møde med forvaltningen	21

Ser vi mere konkret på de 64 tilfælde, hvor Borgerrådgiveren har valgt at kontakte forvaltningen på baggrund af borgerens henvendelse, så har 22 henvendelser svarende til 34 % handlet om borgeres frustration over *manglende svar*. Herudover har henvendelserne sendt til forvaltningen omhandlet et bredt spekter af forskellige sagsbehandlingsproblematikker med en lille overvægt af temaerne *spørgsmål til en afgørelse, spørgsmål til sagsbehandlingen, manglende råd og vejledning og lang sagsbehandlingstid*.

Vi bruger også i dette års beretning noget plads på at dykke lidt ned i årsagerne til borgernes henvendelser til os. Fordi det er vores opfattelse, at der kan ligge nyttig og værdifuld læring i, at forvaltningen for en stund stiller sig i borgerens sko - og vurderer kvaliteten af sagsbehandlingen ud fra dette perspektiv. Også selvom forvaltningen ikke kan genkende borgernes beskrivelse af forløbet eller kan begrunde hensigten bag den sagsbehandling, der har fundet sted.

Case-eksempler kan 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 vores opfattelse, at sagsbehandlere og medarbejdere i Horsens Kommune har et ønske om at yde god og korrekte sagsbehandling. Casene er eksempler på – hvad der konkret kan gå galt i hverdagen – de gode intentioner til trods.

I dette års beretning er casene indsat i forbindelse med en uddybning af hver af de hyppigste årsager til borgernes henvendelser til os.

Spørgsmål til sagsbehandling eller procedurer for sagsbehandlingen

Det fremgår af Tabel 1, at spørgsmål til sagsbehandlingen eller procedurer for sagsbehandlingen er de hyppigst forekomne årsager til de henvendelser, vi har modtaget. Sådan har det også været de foregående år, hvilket ikke er overraskende eftersom en af vores hovedopgaver netop er at give råd og vejledning i forhold til den kommunale sagsbehandling.

Henvendelser med *spørgsmål til sagsbehandlingen* er relateret til den sagsbehandling, der er foregået. Mens henvendelser registreret som *spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurerne* handler om borgernes usikkerhed over den sagsbehandling, der skal ske fremadrettet.

Begge problematikker handler oftest om borgernes frustration eller utilfredshed over manglende overblik over sagen eller manglende forståelse for de enkelte sagsbehandlingskridt. Med borgernes egne ord: "Sagen foregår fuldstændig hen over hovedet på mig - Jeg forstår ikke, hvad det er, vi venter på? – Hvor lang tid må de egentlig gå? – Må kommunen det? - Hvorfor indhenter kommunen oplysninger om mig? – Hvorfor er mine oplysninger helt ligegyldige?"

Det er i vidt omfang henvendelser med dette indhold, der kan afsluttes med en samtale med en os.

Det er vores indtryk, at borgerne i mange tilfælde er blevet orienteret om både lovgivning og sagsbehandlingsprocedurer, inden de henvender sig til Borgerrådgiveren med spørgsmål til både det bagud- og fremadrettede forløb. Men for nogle borgere har denne orientering tilsyneladende ikke været tilstrækkelig. Det er vores vurdering, at denne problematik i noget omfang kan afhjælpes ved, at borgerne i videst muligt omfang medinddrages undervejs. Det giver mulighed for dialog med sagsbehandleren omkring processen frem til selve afgørelsen, hvilket kan bidrage til at afhjælpe misforståelser eller usikkerhed i forhold til det, der sker, og det der skal ske i sagen fremadrettet.

Vi bruger således hos os en del tid på at informere og forklare om de almindelige sagsbehandlingsregler i forhold til borgerens konkrete sag, forløbet i tilsvarende sager, og om hvad borgeren kan forvente i den fremadrettede sagsbehandling. 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 med den videre sagsbehandling. I nogle tilfælde kan borgere have behov for at drøfte sagen med os løbende, ad flere omgange og henover længere perioder. Fordi deres frustrationer over sagsbehandlingen har medført manglende tillid - også til de afgørelser, der eventuelt skal træffes i deres sag senere.

Cases - Spørgsmål til sagsbehandling eller sagsbehandlingsprocedurer

Pårørende til en borger i et botilbud henvendte sig for at få rådgivning om, hvordan borgeren kunne flyttes til et andet botilbud. De pårørende oplevede ikke et godt samarbejde med botilbuddets ledelse. Familien oplyste, at de heller ikke oplevede, at botilbuddet til fulde imødekom borgerens behov for støtte. Vi vejledte her for det første om at gå i dialog med det nuværende botilbud. For en drøftelse af et mere konstruktivt samarbejde og mulighed for inddragelse af de pårørende i forhold til borgerens behov og ønsker. Vi vejledte desuden om, at i tilfælde som dette, hvor en borger ikke kan give samtykke til en flytning, kan man henvende sig til Familieretshuset for vejledning om mulighed for beskikkelse af en flytteværge.

En anden borger havde hen over en længere periode havde været i kontakt med forvaltningen, fordi en digital skrivelse fra kommunen ikke kunne læses op af det gængse oplæserprogram på borgerens Pc. Borgeren havde ikke mulighed for selv at læse den skrivelse forvaltningen i stedet havde sendt med brevpost. Borgeren havde brug for i ro og mag at lytte til skrivelserens indhold, for at kunne tage stilling til, hvorvidt borgeren skulle indsende yderligere oplysninger til sagen. Vi kontaktede på baggrund forvaltningen, der kunne oplyse, at der var tale om en teknisk fejl, som det efter adskillige forsøg ikke havde været muligt at få

løst. De oplyste også, at de havde været i kontakt med borgeren og undersøgt, om afdelingen på anden vis kunne afhjælpe problemstillingen.

Forvaltningen var helt enig med os i, at det var en problematik, der snarest skulle findes en løsning på, da det af retssikkerhedsmæssige årsager er vigtigt, at kommunale breve er tilgængelig også for borgere med læsehandicap. Det var vores indtryk, at forvaltningen både var imødekommende overfor at finde en alternativ løsning for borgeren frem til, de tekniske problemer blev løst. Ligesom afdelingen fortsatte med at forsøge på at få løst problemet. Vi aftalte derfor med afdelingen, at vi løbende modtog en status og blev også orienteret, da problemet heldigvis endte med at blive løst.

En borger kontaktede os, fordi vedkommende var usikker på, hvordan et svar på en nabohøring skulle indgå i den videre sagsbehandling. Borgeren havde en opfattelse af, at vedkommendes indsigelser ikke havde indgået i den afgørelse, der blev truffet om en byggetilladelse. Det var borgerens indtryk, at bygherre bare havde fået alle de dispensationer, vedkommende havde anmodet om. Vi vejledte borgeren om, at indsigelser bidrager til det samlede grundlag, forvaltningen træffer afgørelse på, at man som nabo ikke betragtes som en direkte part i sagen vedrørende en naboens byggetilladelse, men at man kan være klageberettiget alligevel. Vi henviste borgeren til at kontakte forvaltningen for at få rådgivning om eventuelle klagemuligheder.

Nogle borgere har henvendt sig for at få rådgivning om, hvornår det er passende eller rimeligt at søge om en ydelse, efter at de tidligere har modtaget et afslag. Vi har her rådgiver om, at der skal være gået "en rum tid" siden sidste ansøgning og også være sket væsentlige ændringer i deres situation eller funktionsniveau, for at det er meningsfuldt for dem at søge igen. Ellers kan forvaltningen henvise til den afgørelse om afslag, der allerede foreligger.

Nogle borgere har henvendt sig for at få vejledning om, hvilke konsekvenser en eventuel klage over en afgørelse kan have. Vi vejleder her altid om, at borgeren skal være opmærksom på, at Ankestyrelsen tager stilling til alle de forhold, der indgår i afgørelsen. Dette fordi mange borgere giver indtryk af, at de forventer, at resultatet kun kan blive det samme - eller bedre, hvis en klage behandles ved en anden klageinstans. En sådan vejledning er selvfølgelig ikke for at afskrække borgerne fra at klage over en afgørelse, de ikke er tilfredse med. Vi vejleder på denne måde for, at de skal være opmærksomme også muligheden, særligt hvis det kun er dele af afgørelsen, de er utilfredse med.

Manglende svar

2.4.2 Det fremgår af Tabel 1, at vi i 2023 har registreret i alt 37 henvendelser fra borgere, der ikke har fået et svar på deres henvendelse til forvaltningen.

Det er vores erfaring, at borgere, som henvender sig om denne problemstilling, bliver både utrygge ved og usikre på den sagsbehandling, som foregår. Nogle giver udtryk for, at de føler sig glemt, eller at de er i tvivl, om der overhovedet sagsbehandles, når de ikke kan komme i kontakt med en afdeling. Det er i forlængelse heraf vores erfaring, at en sådan usikkerhed kan medvirke til, at borgeren efterfølgende ser sig nødsaget til at fortsætte med at henvende sig for at sikre sig, at der løbende sker noget i sagen – og at de ikke er blevet glemt.

Det er vores erfaring, at det borgerne her efterspørger, selvfølgelig er, at der bliver svaret på deres henvendelser så hurtigt som muligt. Men at det i høj grad også handler om, at borgerne blot modtager en bekræftelse fra forvaltningen på, at deres henvendelse er modtaget - gerne med angivelse af, hvornår borgeren kan forvente et svar på den.

Cases – Manglende svar

En pårørende henvendte sig fordi, der ikke blev svaret på vedkommendes henvendelser om manglende opfølgning, efter en borger var flyttet i et bosted. Den pårørende var noget frustreret, da der på tidspunktet var gået næsten et halvt år siden indflytningen, og opfølgningen skulle være sket efter tre måneder. Den pårørende var også bekymret, fordi der heller ikke var blevet udarbejdet en handleplan for borgeren. Endelig var den pårørende utilfreds med, at der var sket et sagsbehandlerskifte, uden at borgeren eller den pårørende var blevet orienteret. Den pårørende fandt det utrygt, at der ikke blev reageret på henvendelserne, og at der i så lang en periode ikke blev fulgt op på borgerens trivsel og hjælpebehov. Forvaltningen bekræftede og beklagede forløbet og tilkendegav, at det ikke havde levet op til den standard, de ønskede, og afsluttede besvarelsen med at takke den pårørende for at have insisteret på at få det på plads.

En anden borger henvendte sig for at klage over manglende svar på henvendelser vedrørende afløsning i hjemmet. Borgeren oplyste, at vedkommende med det samme, efter at der var truffet afgørelse om en bevilling, som anvist selv havde fundet en hjælper. Med borgerens ord, havde vedkommende efterfølgende "et utal af gange" – i nogle perioder dagligt - forsøgt at få kontakt til afdelingen for at få formalia omkring ansættelsen af hjælperen aftalt på plads. Borgeren blev hver gang lovet, at afdelingen ville vende tilbage, uden at det skete. Borgeren oplyste endvidere at have modtaget et orienteringsbrev om tildeling af en anden sagsbehandler men med kontaktoplysninger, der ikke virkede. Ved sin henvendelse til os oplevede borgeren

sig magtesløs, da den bevilgede og nødvendige hjælp på grund af den manglende kontakt ikke blev sat i værk. Umiddelbart efter, at vi havde formidlet borgerens frustration videre til forvaltningen, blev borgeren kontaktet af afdelingen og den nødvendige sagsbehandling sat i værk.

Klage over afgørelse

I 2023 har vi registreret 37 henvendelser vedrørende hjælp til at klage over en afgørelse. Mange af disse borgere har besluttet sig for, at de vil klage, inden de kontakter Borgerrådgiveren. Det er vores indtryk, at de kontakter os for at få en drøftelse af deres utilfredshed med en uvildig funktion og for at få hjælp til at skabe overblik og struktur på deres begrundelser for klagen.

I enkelte tilfælde har vi hjulpet borgeren med at nedskrive deres begrundelser for at klage og sendt deres bemærkninger til forvaltningen for at sikre deres retssikkerhed. Det gør vi i de tilfælde, hvor det er vores indtryk, at borgerne alternativt ikke ville få indgivet en klage, selvom de tydeligvis var utilfredse med afgørelsen.

Spørgsmål til en afgørelse

Det fremgår af Tabel 1, at vi har registreret 25 henvendelser vedrørende spørgsmål til betydningen af en afgørelse. 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 over andre eller, at afgørelsen indeholder lange og svært forståelige afskrifter af lovgivningen.

Andre har henvendt sig, fordi det ikke er klart for dem, hvilke konsekvenser der vil være ved at acceptere en afgørelse om bevilning af en anden hjælp end den, borgeren har søgt om. For hvad vil der så ske, hvis nu den bevilgede hjælp senere viser sig ikke at imødekomme borgerens behov for hjælp?

Nogle 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 mere tydeligt - 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.

Vi gør desuden opmærksom på, at nogle borgere er undrende eller frustrerede over, at når forvaltningen fastholder en afgørelse, så er det i nogle tilfælde med henvisning til, at *der ikke indkommet nye oplysninger*. Denne formulering gør nogle borgere usikre på, om deres bemærkninger i klagen ikke er indgået i genvurderingen. Eller om deres klage overhovedet er blevet læst. For i deres optik, har de jo netop indgivet "yderligere oplysninger".

Cases – Spørgsmål til afgørelse

Forvaltningen kom i en afgørelse om afslag med alternativer til, hvordan borgeren i stedet kunne få imødekommet sit hjælpebehov. Borgeren var her for det første usikker på, om de forslag, der fremgik af afgørelsen, så var bevilget. Borgeren var desuden usikker på, hvad der ville ske, hvis borgeren accepterede at afprøve forvaltningens forslag til en anden form for hjælp, og disse så ikke viste sig at imødekomme hjælpebehovet – Havde borgeren så mistet sin mulighed for at klage over, at der var givet afslag på det, borgeren egentlig havde søgt om?

I et andet tilfælde havde en borger fået bevilget hjælp til en tandbehandling. Bevillingen var dog ikke til den behandling, borgerens egen tandlæge havde foreslået. Men den løsning kommunens tandlægekonsulent havde peget på. Efterfølgende viste det sig, at den behandling, der var foretaget ikke kunne afhjælpe borgerens problemer. Borgeren havde ikke klaget over afgørelsen, og vedkommende henvendte sig for at forhøre sig om sine klagemuligheder, nu klagefristen for længst var overskredet. Vi rådgav her, om at borgeren kunne ansøge på ny med henvisning til, at der var opstået en ny situation.

En tredje borger henvendte sig, fordi vedkommende var bevilget støtte til sit barns kørsel med offentlig trafik over en længere distance. Borgeren henvendte sig, fordi det ikke fremgik af afgørelsen, om kommunen afholdt udgifterne til togbilletter, eller hvis "noget gik galt undervejs", når barnet ikke længere blev ledsaget på turene. For eksempel i forhold til at stå af på en forkert station, og barnet i den forbindelse strandede et sted i længere tid, så der blev behov for mad og drikke.

Det sidste case-eksempel på spørgsmål til en afgørelse handler om, at en borger havde modtaget en opkrævning for et pasningstilbud, der efter borgerens opfattelse var uberettiget. Borgeren mente, at opsigelsesvarslet var overholdt, at tidspunktet for opsigelsen ikke var registreret korrekt af forvaltningen, og at forvaltningen ikke kunne dokumentere, at forældrene skulle have annulleret opsigelsen igen efter, at den var indgivet.

Forvaltningen begrundede i deres svar til borgeren, hvorfor de fastholdt, at de havde modtaget en annullering af opsigelsen fra borgeren og redegjorde for det sagsforløb, der fremgik af sagens notater.

I vores efterfølgende dialog med borgeren fremgik det, at der var uenighed mellem borger og forvaltning om sagens forløb, og hvordan borgers henvendelser til afdelingen efter opsigelsen kunne tolkes. Borgeren oplyste at have modtaget en bekræftelse på indgivelse af opsigelsen, men at forældrene ikke havde modtaget en bekræftelse på, at der var indgivet en annullering af opsigelsen.

På den baggrund fandt vi anledning til at stille nogle supplerende spørgsmål til sagen og forvaltningens besvarelse. Vi spurgte her for det første ind til, om det var almindelig praksis, at der ikke blev sendt en bekræftelse på, at en indgivet opsigelse efterfølgende var registreret som annulleret? For det andet spurgte vi ind til, om der var mulighed for at klage over afgørelsen til en ekstern klageinstans, da vi hos Borgerrådgiveren ikke har kompetence til at afgøre en sådan tvist mellem borger og forvaltning.

Det var vores vurdering, at forvaltningen efterfølgende sendte en grundig og oplysende redegørelse for forløbet og den normale praksis i lignende sager. En redegørelse der også gav anledning til læring hos borgerrådgiverne. Afdelingen oplyste desuden, at borgeren havde mulighed for at klage til anden klageinstans og beklagede, at borgeren ikke tidligere i forløbet havde oplevet en tydelig vejledning om dette. På den baggrund fandt vi ikke anledning til at foretage os yderligere i sagen.

Personalets optræden

Som det kan ses af Tabel 1 har vi registreret 22 henvendelser vedrørende klage eller frustration over personalets optræden.

2.4.5 Sådanne henvendelser handler for eksempel om, at borgere har oplevet at blive talt til i en uvenlig eller ubehagelig tone. Det kan være en oplevelse 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 en borgerrådgiver 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 desuden 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.

Vi har i 2023 kun i 2 tilfælde videresendt en borgers klage over personalets optræden til besvarelse i forvaltningen. Det er en noget mindre andel end i de foregående år, og det skyldes i de fleste tilfælde, at borgeren ikke har ønsket, at vi skulle videreformidle deres klage til den relevante afdelings ledelse. Borgerne har her givet udtryk for en bekymring for, at det kunne forværre samarbejdet med sagsbehandleren yderligere, hvis de indgav en klage. 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.

Cases – Klage over personalets optræden

Det er vores erfaring, at klager over personalets optræden i særdeleshed kan karakteriseres som oplevelsesklager – forstået på den måde, at sagsbehandler og borger i mange tilfælde har en meget forskellig oplevelse af, hvad der skete, hvad der blev sagt, på hvilken måde noget blev sagt - og ikke mindst med hvilken intention. Idet vi i 2023 kun har sendt to af sådanne klage til besvarelse i forvaltningen, er det et lidt spinkelt grundlag at bringe illustrationer på. Fordi vi kun har meget lidt information om forvaltningens vurdering.

Vi vil derfor kun i mere overordnede vendinger gengive noget af indholdet i disse henvendelser – set fra borgeres perspektiv.

Nogle borgere har henvendt sig, fordi sagsbehandlingen efter deres opfattelse ikke var kompetent, og forvaltningen efter deres vurdering ikke havde tilstrækkelig viden om borgerens situation og særlige problematikker.

Andre har oplevet, at ”deres sagsbehandler ikke talte deres sag godt nok”, når afgørelsen om borgerens muligheder for hjælp blev truffet på møder med team eller ledelse – uden borgeren selv havde mulighed for at forelægge sin situation og sine ønsker.

Andre igen har handlet om, at borgere har oplevet ubehagelige møder med en hård eller uvenlig tone, eller at sagsbehandleren primært ledte efter muligheder for at træffe afgørelse om et afslag - fremfor også at have fokus på muligheder for at bevilge hjælp.

Som nævnt ovenfor har vi i sådanne tilfælde talt med borgeren om, hvordan de selv kunne bidrage til en mere konstruktiv kommunikation med en sagsbehandler eller afdeling, fordi de ikke har ønsket vores hjælp til en klage over deres oplevelser eller til at foranstalte et dialogmøde om udfordringer eller mistillid i samarbejdet.

Lang sagsbehandlingstid

En række henvendelser har handlet om borgeres frustration over, at sagsbehandlingen har taget lang tid.

Borgere, der henvender sig vedrørende denne problemstilling, giver ofte udtryk for, at de ikke oplever, at der sker noget i sagen, og at de selv må rykke sagsbehandleren for en status.

2.4.6 Borgerne har her berettet om, at de har følt sig glemt eller nedprioriteret. At de er bekymrede for, at sagen skal trække i langdrag, at de er bange for deres fremtid, og at uvisheden er meget belastende for dem. Vi er opmærksomme på, at det kan være velbegrunderet, at en sag ikke kan behandles færdig så hurtigt, som borgeren ønsker sig, eller sagsbehandleren tidligere i forløbet har stillet borgeren i udsigt.

Det er vores erfaring, at i de tilfælde, hvor sagsbehandlingen trækker ud, vil meget af borgerens usikkerhed omkring sagsbehandlingen og det fremadrettede forløb kunne imødegås ved, at forvaltningen på eget initiativ prioriterer løbende at orientere borgeren om, hvordan sagen forløber, og hvilket tidsperspektiv borgeren kan forvente, så borgeren føler sig informeret undervejs i sagsbehandlingsprocessen.

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.

Cases – Lang sagsbehandlingstid

En borger henvendte sig, fordi vedkommende var frustreret over, at sagsbehandlingen i en pårørendes sag tog lang tid. Borgeren var meget bekymret for den pårørendes situation og oplyste, at vedkommende for et halvt år siden havde modtaget et brev fra forvaltningen, hvor det fremgik, at den pårørendes sag var så veldokumenteret, at det ikke var nødvendigt at indhente yderligere oplysninger. Og at ud fra den dokumentation, der forelå på sagen, kunne den fremlægges for rehabiliteringsteamet. Borgeren henvendte sig til os, fordi sagen endnu ikke var blevet behandlet i rehabiliteringsteamet. I stedet var den pårørende tilsyneladende igen i gang med afklarende forløb, som var meget belastende for den pårørende.

I deres svar beklagede forvaltningen forløbet og tilkendegav, at det var forståeligt, at borgeren og den pårørende havde haft en forventning om, at sagen snarligt efter modtagelse af brevet ville blive behandlet i rehabiliteringsteamet. I besvarelsen forklarede forvaltningen, at afdelingen efterfølgende alligevel havde vurderet, at det ville være en fordel, hvis den pårørendes arbejdsevne og skånehensyn blev yderligere afklaret og beskrevet, inden sagen blev sendt til behandling i rehabiliteringsteamet. Det fremgik afslutningsvist af forvaltningen svar på klagen, at der fortsat blev arbejdet hen imod, at den pårørendes sag skulle forelægges for rehabiliteringsteamet, og at dette ville ske så snart afdelingen vurderede, at den pårørendes situation og funktionsniveau var tilstrækkelig dokumenteret.

I vores dialog med borgeren fremgik det, at borger og den pårørende ikke havde forstået at den ændrede vurdering af behovet for yderligere oplysning af sagen, ville medføre en forlængelse af sagsbehandlingstiden.

Idet borger og pårørende nu havde modtaget en forklaring på forløbet og en redegørelse for det forventede videre forløb, foretog vi os ikke yderligere i sagen.

En anden borger henvendte sig for blandt andet at klage over, at sagsbehandlingen af en ansøgning havde taget lang tid på trods af, at borgeren havde orienteret forvaltningen om behovet for en hurtig sagsbehandling på grund af vedkommendes alvorlige og komplekse situation og akutte behov for en afgørelse.

2.4.7 *Borgeren oplyste, at vedkommende ikke oplevede, at afdelingen prioriterede sagen, ligesom borgeren undrede sig over, at der ikke var blevet knyttet en anden sagsbehandler til sagen, da sagsbehandlingen trak yderligere ud på grund af sagsbehandlers sygdom og ferie.*

Forvaltningen skrev i svaret på borgerens klage, at der samme dag, som afdelingen havde modtaget klagen fra Borgerrådgiveren, var afsendt en afgørelse til borgeren. Det fremgik også, at afdelingen havde stor forståelse for borgernes særlige og alvorlige situation og beklagede, at sagsbehandlingen ikke havde været optimal.

Borgerrådgiver deltager i møde mellem borger og forvaltning

Vi har også i 2023 modtaget en del forespørgsler fra borgere, der gerne vil have en borgerrådgiver med som bisidder eller anden form for støtte i deres møde med forvaltningen.

Det er vores opfattelse, at mange borgere vil have god nytte af at have bisidder med til møder med forvaltningen. Dette er som tidligere nævnt ikke en hovedopgave hos Borgerrådgiveren, og vi indvilger derfor primært at gå med til et møde – i en form for observatørrolle, hvis det synes meget svært for borgeren at

gennemføre mødet på egen hånd eller, hvis vi vurderer, at vi med vores tilstedeværelse kan bidrage til et mere konstruktivt møde.

Vi har i 2023 valgt at ændre den måde, vi adresserer vores rolle, når vi deltager i møder med borgere og forvaltningen.

Dette gøres ud fra betragtningen om en mulig misforståelse, der kan opstå, fordi vores uafhængighed betyder, at vi ikke kan agere borgerens repræsentant – heller ikke i den snævre rolle som bidder.

Vores tilsynsforpligtelser kan ligeledes i nogle tilfælde komme i konflikt med rollen som en borgers bisidder.

Vores rolle er uvildig og vores hovedformål er som beskrevet i vores vedtægter, at styrke retssikkerheden i forvaltningen og understøtte dialogen mellem borgeren og forvaltningen.

Måden vi benævner rollen vil imidlertid i langt de fleste tilfælde ikke have nogen praktisk betydning for borgeren, og vi vil fortsætte med, at kunne tilbyde at deltage i møder mellem borger og forvaltning og understøtte den gode dialog.

Vi har også mulighed for at indkalde til et dialogmøde mellem borger og forvaltning, når samarbejdet og kommunikationen er gået i hårdknude. Her har vi en aktiv rolle som neutral og uvildig mødeleder, der har til opgave at understøtte og drive en konstruktiv dialog mellem parterne.

2.5 Borgerrådgiverens opfordringer

Generelt giver de henvendelser, vi har modtaget i 2023, anledning til fortsat at have opmærksomhed på borgernes behov for vejledning og vigtigheden af, at vejledningen tilpasses den enkelte borger, herunder også at kommunen særligt overfor udsatte borgere har en udvidet vejledningsforpligtelse. Selvom borgernes behov for vejledning ikke nødvendigvis udgør den primære årsag til borgernes henvendelse til Borgerrådgiveren, så er behovet et tema i mange af de henvendelser vi modtager.

For det andet giver henvendelserne anledning til fortsat at have opmærksomhed på at svare borgerne indenfor en rimelig tid. Det giver usikkerhed og utryghed hos borgerne, når de oplever, at de ikke kan få kontakt til deres sagsbehandler. I nogle tilfælde fører manglende svar til endnu flere henvendelser, fordi borgerne vil sikre sig, at de ikke er blevet glemt. Denne sidstnævnte problematik kan i noget omfang afhjælpes ved, at forvaltningen sender en bekræftelse til borger på, at henvendelsen er modtaget og samtidig oplyser, hvornår borgeren kan forvente et svar.

Borgerrådgiveren vil med andre ord generelt opfordre forvaltningen til fortsat at have fokus på:

- **Råd- og vejledningsforpligtelsen**
- **Hurtigst muligt at svare på borgernes henvendelser**

Vi vil herudover gerne kvittere for og opfordre til, at forvaltningen fortsat:

- Drøfter og reflekterer over, om der kan være læring at hente i de henvendelser, vi fremsender. Meget gerne i en dialog med os. Det er i den sammenhæng vores erfaring, at det for mange borgere er betydningsfuldt, at forvaltningen oprigtigt beklager det, hvis de anerkender, at sagsbehandlingen ikke er forløbet hensigtsmæssigt eller korrekt.
- Imødekommer vores anmodninger om et møde med borger, forvaltning og borgerrådgiver – særligt i de tilfælde, hvor klagen handler om dialogen og samarbejdet med en afdeling eller en sagsbehandler. Dette fordi et konfliktfyldt samarbejde mellem borger og sagsbehandler eller afdeling kan være særdeles kontraproduktivt. En svær kommunikation kan forhindre, at der sker fremdrift i sagen, eller at sagens oplysninger bliver mangelfulde og med risiko for, at afgørelsen ikke bliver korrekt.
- Henvender sig til os for sparring om sagsbehandlingen eller kommunikationen med udgangspunkt i konkrete sager.
- Kontakter os ved behov for oplæg eller undervisning om fx sagsbehandlingsregler, God forvaltningsskik, god borgerbetjening eller konfliktforståelse.

2.6 Borgerrådgiverens dialog med forvaltningen

Vi finder det meget positivt, at kommunens ansatte også i 2023 har kontaktet os for sparring og en uformel dialog om konkrete men anonymiserede sager. Det anser vi for et tegn på, at forvaltningen er interesseret i

en second opinion for læring og kvalitetsudvikling af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i Horsens Kommune.

I 2023 har sparring med personalet i de fleste tilfælde handlet om input til at forbedre samarbejdet og dialogen mellem forvaltning og borger i tilfælde, hvor forvaltningen har oplevet, at borgere har haft en vanskelig klageadfærd.

Borgere har i flere tilfælde oplyst, at det er kommunens personale, der har henvist dem til at kontakte os eller har foreslået et møde med borger, og forvaltning med deltagelse af en borgerrådgiver. Vi vil gerne kvittere for, at afdelingerne tænker os ind i sådanne sammenhænge. 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 efterfølgende.

Endelig har vi en enkelt gang deltaget i et personalemøde for præsentation af og dialog om vores beretning og vores funktion.

Borgerrådgiverne 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 holde oplæg om fx sagsbehandlingsregler, god borgerdialog og konfliktforståelse og -håndtering.

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

3 Henvendelserne vedrørende de enkelte fagforvaltninger

De følgende afsnit indeholder en oversigt over antal af henvendelser vedrørende de enkelte afdelinger i de tre fagforvaltninger, henvendelsernes indhold og vores 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 2023 registreret 191 henvendelser vedrørende sagsbehandlingen i Job og Velfærd mod 164 i 2022.

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

191 henvendelser vedrørende Job og Velfærd fordelt på fagområder:

72 henvendelser vedrørende Beskæftigelsesområdet	(68 henvendelse i 2022)
104 henvendelser vedrørende Handicap, Psykiatri og Socialt Udsatte	(60 henvendelser i 2022)
14 henvendelser vedrørende Sundhed og Ældre	(36 henvendelser i 2022)
1 henvendelse i relation til Handicap, Psykiatri og Socialt udsatte og Sundhed og Ældre	

Beskæftigelse

Borgerrådgiveren har i 2023 registreret 72 henvendelser vedrørende Beskæftigelse.

3.1.1 57 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren.

I 8 tilfælde har Borgerrådgiveren involveret forvaltningen i at besvare borgerens henvendelse – heraf har Borgerrådgiveren i 4 tilfælde ydet hjælp til borgerens dialog med forvaltningen, og i 4 tilfælde har vi sendt borgerens henvendelse til besvarelse i forvaltningen. Heraf fandt vi anledning til at stille uddybende spørgsmål i et tilfælde.

I 3 tilfælde har Borgerrådgiveren været borgeren behjælpelig med at indsende en ansøgning eller indsende vedkommendes bemærkninger til en klage over en afgørelse, og i 2 tilfælde har Borgerrådgiveren deltaget i et møde med borger og forvaltningen.

Vi har deltaget i et personalemøde med afdelingen for en dialog med personalet om samarbejdet med os og indholdet af de henvendelser, vi har modtaget i relation til Beskæftigelse. I 3 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.

Derudover har vi i dialog med forvaltningen bidraget til formidlingen af den nye beskæftigelsesstrategi i form af en videooptagelse.

Tabel 2 er en oversigt vores registrering af den primære årsag til de 72 henvendelser, vi har modtaget i relation til Beskæftigelsesområdet.

TABEL 2

Primære årsag til 72 henvendelser vedrørende Beskæftigelse	Antal
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer	10
Klage over afgørelse	9
Spørgsmål til den sagsbehandling der har fundet sted	9
Spørgsmål til afgørelse	7
Personalets optræden	6
Lang sagsbehandlingstid	5
Manglende svar	4
Sparring med personalet	4
Manglende helhedsorienteret sagsbehandling	3
Hjælp til partshøring	3
Spørgsmål til Borgerrådgiveren	3
Manglende råd- og vejledning	2
Bisidder	2
Hjælp til ansøgning	1
Manglende afgørelse	1
Manglende inddragelse	1
Spørgsmål til sagsbehandlingstiden	1
Utilstrækkelig støtte	1
I alt	72

Det fremgår af Tabel 2, at ud over spørgsmål til sagsbehandling eller sagsbehandlings-procedurene, så har der i 2023 *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.

Som nævnt ovenfor har vi i 8 tilfælde anmodet Beskæftigelse om at besvare borgernes henvendelser. De registrerede årsager til disse henvendelser fordeler sig på følgende måde:

Lang sagsbehandlingstid	2
Manglende svar på henvendelse til forvaltningen	2
Manglende afgørelse	1
Utilstrækkelig støtte	1
Spørgsmål til sagsbehandlingen	1
Spørgsmål til afgørelse	1
I alt	8

3.1.2

Vi har i afsnit 2.4 gennemgået de hyppigste årsager til de henvendelser, vi har modtaget fra borgerne i 2023 og vores erfaringer og refleksioner i den anledning. I afsnit 2.4 er også en række anonymiserede cases for at illustrere de sagsforløb og frustrationer, nogle borgere har oplevet.

Handicap, Psykiatri og Socialt Udsatte

Borgerrådgiveren har i 2023 registreret 104 henvendelser vedrørende Handicap, Psykiatri og Socialt Udsatte. Der har i 2023 været en stigning fra 60 til 104 registrerede henvendelser på dette område. Vores datamateriale giver ikke mulighed for at komme med en forklaring på denne stigning. Vi vil dog have opmærksomhed på, om stigningen fortsætter og om antallet af henvendelser giver grundlag for en dialog med afdelingens ledelse om eventuelle årsager til flere henvendelser end tidligere og eventuelle tiltag for at mindske antallet igen.

71 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren.

I 21 tilfælde har Borgerrådgiveren involveret forvaltningen i at besvare borgerens henvendelse – heraf har Borgerrådgiveren i 17 tilfælde ydet hjælp til borgerens dialog med forvaltningen, og i 4 tilfælde har

Borgerrådgiveren sendt borgerens henvendelse til besvarelse i forvaltningen for en nærmere redegørelse. Det er ikke vanligt, at antal henvendelser, hvor vi har givet *hjælp til dialog med forvaltningen*, er fire gange så stort som antal henvendelser, vi har *sendt til besvarelse i forvaltningen*. Det overordnede billede for hele Horsens Kommune er, at *hjælp til dialog med forvaltningen* udgør cirka dobbelt så mange henvendelser som *sendt til besvarelse i forvaltningen*.

Forklaringen er, at mange af henvendelserne i relation til Handicap, Psykiatri og Socialt i 2023 efter vores vurdering i noget omfang mere har haft karakter af forespørgsler - i relation til et akut eller afgrænset problem - end af egentlige klager – Om end disse henvendelser som oftest også har været med udgangspunkt i en frustration eller utilfredshed.

I 3 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 9 tilfælde har Borgerrådgiveren deltaget i et møde mellem borger og forvaltningen.

Tabel 3 er en oversigt vores registrering af den primære årsag til de 104 henvendelser, vi har modtaget i relation til Handicap, Psykiatri og Socialt Udsatte.

TABEL 3

Primære årsag til 104 henvendelser vedrørende Handicap, Psykiatri og Socialt Udsatte	Antal
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer	16
Klage over afgørelse	12
Sparring med personalet	11
Utilstrækkelig støtte	9
Bisidder	9
Lang sagsbehandlingstid	8
Spørgsmål til den sagsbehandling der har fundet sted	7
Personalets optræden	8
Manglende svar	6
Spørgsmål til afgørelse	6
Hjælp til ansøgning	4
Manglende inddragelse	3
Manglende helhedsorienteret indsats	2
Hjælp til partshøring	1
Manglende afgørelse	1
Manglende råd- og vejledning	1
I alt	104

Det fremgår af Tabel 3, at ud over spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurerne, så har der i 2023 ikke været en tydelig tendens i forhold til, hvad henvendelser vedrørende Handicap, Psykiatri og Socialt Udsatte har handlet om.

Borgerrådgiveren har i 21 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 henvendelser	5
Hjælp til dialog om oplysninger i ansøgning	3
Utilstrækkelig støtte	3
Hjælp til dialog om klage over afgørelse	2
Spørgsmål til sagsbehandlingen	2
Spørgsmål til afgørelse	1
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer	1
Lang sagsbehandlingstid	1
Manglende helhedsorientering	1
Personalets optræden	1
Manglende afgørelse	1

Vi har i afsnit 2.4 gennemgået de hyppigste årsager til de henvendelser, vi har modtaget fra borgerne i 2023 og vores erfaringer og refleksioner i den anledning. I afsnit 2.4 er også en række anonymiserede cases for at illustrere de sagsforløb og frustrationer, nogle borgere har oplevet.

Sundhed og Ældre

Borgerrådgiveren har i 2023 registreret 14 henvendelser vedrørende Sundhed og Ældre.

12 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren.

I 1 tilfælde har vi ydet hjælp til borgerens dialog med forvaltningen omkring manglende tilgængelighed i forhold til oplæsning af en afgørelse modtaget med digital post. I 1 tilfælde har vi deltaget i et møde mellem borger og forvaltning.

3.1.3 Tabel 4 er en oversigt vores registrering af den primære årsag til de 14 henvendelser, vi har modtaget i relation til Sundhed og Ældre.

TABEL 4

Primære årsag til 14 henvendelser vedrørende Sundhed og Ældre	Antal
Spørgsmål til den sagsbehandling	4
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer	3
Utilstrækkelig støtte	2
Spørgsmål til afgørelse	1
Hjælp til ansøgning	1
Tilgængelighed	1
Bisidder	1
Sparring med personalet	1
I alt	14

Det fremgår af Tabel 4, at der i 2024 ikke været en tydelig tendens i forhold til, hvad henvendelser vedrørende Sundhed og Ældre har handlet om.

Vi har i afsnit 2.4 gennemgået de hyppigste årsager til de henvendelser, vi har modtaget fra borgerne i 2023 og vores erfaringer og refleksioner i den anledning. I afsnit 2.4 er også en række anonymiserede cases for at illustrere de sagsforløb og frustrationer, nogle borgere har oplevet.

3.2 Børn, Unge og Kultur

Borgerrådgiveren har i 2023 registreret 119 henvendelser vedrørende Børn, Unge og Kultur mod 181 i 2022.

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

Børn og Forebyggelse	88 henvendelser	(136 henvendelser i 2022)
Borgerservice:	11 henvendelser	(24 henvendelser i 2022)
3.2.1 Ungdomscenteret:	10 henvendelser	(11 henvendelser i 2022)
Uddannelsesområdet:	7 henvendelser	(7 henvendelser i 2022)
Dagtilbud:	3 henvendelser	(3 henvendelser i 2022)

Børn og Forebyggelse

Borgerrådgiveren har i 2023 registreret 88 henvendelser vedrørende Børn og Forebyggelse – en væsentlig nedgang i forhold til de 136 registrerede henvendelser i 2022.

64 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren.

I 17 tilfælde har Borgerrådgiveren involveret forvaltningen i at besvare borgerens henvendelse, hvor vi i 11 tilfælde har hjulpet med borgerens dialog med forvaltningen og i 6 tilfælde, har sendt borgerens henvendelse til besvarelse i forvaltningen.

I 7 tilfælde har vi deltaget i et møde mellem borger og forvaltning.

Tabel 5 nedenfor er en oversigt vores registrering af den primære årsag til de 88 henvendelser, vi har modtaget i relation til Børn og Forebyggelse.

TABEL 5

Primære årsag til 88 henvendelser vedrørende Børn og Forebyggelse	Antal
Manglende svar	18
Spørgsmål til sagsbehandling	10
Lang sagsbehandlingstid	8
Deltaet i et møde med borger og forvaltning	8
Klage over afgørelse	7
Personalets optræden	6
Spørgsmål til afgørelse	5
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer	5
Manglende helhedsorienteret indsats	3
Manglende udførelse	3
Manglende inddragelse	3
Manglende råd og vejledning	2
Manglende afgørelse	2
Sparring med personalet	2
Partshøring	2
Utilstrækkelig støtte	2
Hjælp til ansøgning	1
Spørgsmål til sagsbehandlingstiden	1
I alt	88

Vi modtog i 2022 mange henvendelser særligt vedrørende sagsbehandlingen og kontakten til Special Familieteamet. Samme tendens gjorde sig gældende i foråret 2023. Vi havde i den forbindelse en god og imødekommende dialog med afdelingens ledelse om dette, og om hvad henvendelserne handlede om. Antallet af henvendelser var herefter igen aftagende.

Det fremgår af Tabel 5, at der i 2023 har også været en del henvendelse vedrørende manglende svar på borgernes henvendelser til afdelingen. Som tidligere nævnt gav det anledning til en dialog med afdelingen i foråret 2023, og antallet af henvendelser med dette indhold har herefter været aftagende igen. Der har herudover ikke været en tydelig tendens i forhold til, hvad henvendelser vedrørende Børn og Forebyggelse har handlet om.

Borgerrådgiveren har i 17 tilfælde involveret Børn og Forebyggelse i at besvare borgernes henvendelser. De registrerede årsager til disse 17 henvendelser fordeler sig på følgende måde:

Manglende svar	9
Lang sagsbehandlingstid	2
Manglende afgørelse	2
Manglende udførelse	2
Manglende inddragelse	1
Personalets optræden	1

Vi har i afsnit 2.4 gennemgået de hyppigste årsager til de henvendelser, vi har modtaget fra borgerne i 2023 og vores erfaringer og refleksioner i den anledning. I afsnit 2.4 er også en række anonymiserede cases for at illustrere de sagsforløb og frustrationer, nogle borgere har oplevet.

Borgerservice

Borgerrådgiveren har i 2023 registreret 11 henvendelser vedrørende Borgerservice.

9 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren.

I 2 tilfælde har vi ydet hjælp til borgerens dialog med forvaltningen. Den ene handlede om manglende svar på en henvendelse, og den anden vedrørte borgers oplevelse af manglende råd og vejledning.

Tabel 6 er en oversigt vores registrering af den primære årsag til de 11 henvendelser, vi har modtaget i 3.2.2 relation til Borgerservice.

TABEL 6

Primære årsag til 11 henvendelser vedrørende Borgerservice	Antal
Klage over afgørelse	4
Hjælp til ansøgning	1
Spørgsmål til den sagsbehandling der har fundet sted	2
Manglende råd og vejledning	1
Manglende svar	1
Spørgsmål til afgørelse	1
Manglende helhedsorientering	1
I alt	11

Vi har i afsnit 2.4 gennemgået de hyppigste årsager til de henvendelser, vi har modtaget fra borgerne i 2023 og vores erfaringer og refleksioner i den anledning. I afsnit 2.4 er også en række anonymiserede cases for at illustrere de sagsforløb og frustrationer, nogle borgere har oplevet.

3.2.3

Dagtilbud

Borgerrådgiveren har i 2023 registreret 3 henvendelser vedrørende Dagtilbud.

2 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren.

1 henvendelse 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.

I 1 tilfælde har vi sendt borgerens henvendelse til besvarelse i forvaltningen. Denne vedrørte en klage over sagsbehandlingen og klagevejledningen i forbindelse med en afgørelse.

3.2.4 Vi har i afsnit 2.4 gennemgået de hyppigste årsager til de henvendelser, vi har modtaget fra borgerne i 2023 og vores erfaringer og refleksioner i den anledning. I afsnit 2.4 er også en række anonymiserede cases for at illustrere de sagsforløb og frustrationer, nogle borgere har oplevet.

Uddannelse

Borgerrådgiveren har i 2023 registreret 7 henvendelser vedrørende Uddannelsesområdet.

6 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren.

I 1 tilfælde har sendt borgerens henvendelse til besvarelse i forvaltningen. Denne omhandlede en forælders oplevelse af manglende inddragelse i forhold til dialog og tiltag overfor sit barn i skolen.

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

TABEL 7

Primære årsag til 7 henvendelser vedrørende Uddannelse	Antal
Spørgsmål til afgørelse	2

Spørgsmål til sagsbehandlingen	2
Lang sagsbehandlingstid	1
Manglende inddragelse	1
Spørgsmål til sagsbehandlingen	1
I alt	7

Vi har i afsnit 2.4 gennemgået de hyppigste årsager til de henvendelser, vi har modtaget fra borgerne i 2023 og vores erfaringer og refleksioner i den anledning. I afsnit 2.4 er også en række anonymiserede cases for at illustrere de sagsforløb og frustrationer, nogle borgere har oplevet.

Ungdomscenteret

Borgerrådgiveren har i 2023 registreret 10 henvendelser vedrørende Ungdomscenteret.

9 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren.

I 1 tilfælde har vi ydet hjælp til borgerens dialog med forvaltningen. Denne henvendelse handlede om, at en borger ikke havde modtaget et svar på sin henvendelse til afdelingen.

I Tabel 8 nedenfor er en oversigt over vores registrering af den primære årsag til de 10 henvendelser, vi har modtaget i relation til Ungdomscenteret:

TABEL 8

Primære årsag til 10 henvendelser vedrørende Ungdomscenteret	Antal
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedurer	3
Klage over afgørelse	2
Manglende svar	2
Spørgsmål til afgørelse	2
Personalets optræden	1
I alt	10

Vi har i afsnit 2.4 gennemgået de hyppigste årsager til de henvendelser, vi har modtaget fra borgerne i 2023 og vores erfaringer og refleksioner i den anledning. I afsnit 2.4 er også en række anonymiserede cases for at illustrere de sagsforløb og frustrationer, nogle borgere har oplevet.

3.3 Teknik & Miljø

Borgerrådgiveren har i 2023 registreret 23 henvendelser vedrørende teknik og Miljø mod 12 henvendelser i 2022.

Henvendelser vedrørende Teknik og Miljø fordelt på fagområder:

Plan, Byg og Erhverv	15
Affald, Trafik og Ejendomme	4
Natur og Miljø	4

13 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren.

I 10 tilfælde har Borgerrådgiveren involveret forvaltningen i at besvare borgerens henvendelse – i 5 tilfælde har Borgerrådgiveren ydet hjælp til borgerens dialog med forvaltningen, og i 5 tilfælde har Borgerrådgiveren sendt borgerens henvendelse til besvarelse i forvaltningen.

Nedenfor i Tabel 9 er en oversigt over vores registrering af den primære årsag til de 23 henvendelser, vi har modtaget i relation til Teknik og Miljø:

TABEL 9

Primære årsag til 23 henvendelser vedrørende Teknik og Miljø	Antal
Spørgsmål til sagsbehandlingen	8
Manglende svar	5
Manglende råd og vejledning	4
Klage over afgørelse	3
Manglende afgørelse	1
Sparring med personalet	1
Tilgængelighed	1
I alt	23

Borgerrådgiveren har i 10 tilfælde involveret Teknik og Miljø i at besvare borgernes henvendelser. De registrerede primære årsager til disse 6 henvendelser fordeler sig på følgende måde:

Manglende råd og vejledning	4
Manglende svar	3
Manglende afgørelse	1
Spørgsmål til sagsbehandlingen	1
Klage over afgørelse	1

Vi har i afsnit 2.4 gennemgået de hyppigste årsager til de henvendelser, vi har modtaget fra borgerne i 2023 og vores erfaringer og refleksioner i den anledning. I afsnit 2.4 er også en række anonymiserede cases for at illustrere de sagsforløb og frustrationer, nogle borgere har oplevet.

Bilag 1 – Metodiske bemærkninger

Henvendelserne til Borgerrådgiveren udgør ikke et repræsentativt udsnit af den samlede borgeroplevelse af sagsbehandlingen i Horsens Kommune. 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 vi, når vi 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

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 85 kommuner, der for nuværende har en borgerrådgiverfunktion. Vi har desuden 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

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 som det normale træffes for fysiske møder på Rådhuset i Horsens Kommune på tirsdage, torsdage og fredage. Hvis en borger ikke har mulighed for at komme til et møde på en af disse dage, så finder vi selvfølgelig ud af at afholde et møde en anden ugedag.

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

Offentlighed

§ 22. Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. Borgerrådgiverens 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.