



**FAABORG-MIDTFYN**  
KOMMUNE

# Borgerrådsgiverens årsberetning 2022



## Indhold

Indledning.....	1
Borgerrådgiverens funktion.....	1
Henvendelser.....	3
Eksempel.....	3
Udviklingen i antallet af henvendelser til borgerrådgiveren.....	3
Henvendelser fordelt på fagområder og stabe .....	4
Typer af henvendelser .....	5
Klager .....	6
Klager fordelt på fagområder .....	6
Behandling af klager .....	6
Styrket dialog.....	7
Hjælp til klageproces .....	8
Løst ved borgerrådgiveren .....	8
Anbefalinger .....	9
Anbefaling 1.....	9
Anbefaling 2.....	10
Læring af anbefaling 2 .....	11
Opfølgning på sidste års forslag til forbedret sagsbehandling.....	12
Mønstergenkendelse.....	14
1. Forvaltningslovens §§ 19, 22, 24 og 25 .....	14
Eksempel.....	14
Eksempel.....	14
Eksempel.....	14
2. God forvaltningsskik .....	15
Eksempel.....	15
Eksempel.....	15
Eksempel.....	15
Eksempel.....	15
3. Retssikkerhedslovens §§ 3, 4 og 10.....	16
Eksempel.....	16
Eksempel.....	16
4. Sagsbehandlingsfejl af materiel betydning .....	16
Eksempel.....	17

5. Positiv udvikling .....	17
Forslag til forbedret sagsbehandling .....	18
Sagsbehandlingsfrister .....	18
Kvittering på henvendelser.....	19
Oplysning af sager og begrundelser for afgørelser .....	19
Intern læring og andre aktiviteter .....	21
Intern læring.....	21
Andre aktiviteter.....	21

## Indledning

Denne beretning fra Faaborg-Midtfyn Kommunes borgerrådgiver dækker perioden 1. januar til 31. december 2022.

Faaborg-Midtfyn Kommune har haft en borgerrådgiver siden sommeren 2018, og dette er borgerrådgiverens fjerde årsberetning. Beretningen sammenfatter borgerrådgiverens erfaringer og giver et overblik over, hvilke henvendelser borgerrådgiveren har behandlet. Den rummer forslag til, hvordan Faaborg-Midtfyn Kommune kan forbedre sagsbehandlingen og borgernes oplevelser af mødet med kommunen samt en opfølgning på, hvordan kommunen har arbejdet med sidste års forbedringsforslag.

Læsere af tidligere beretninger vil genkende visse passager og afsnit, idet beretningerne følger en vis 'formel' for at kunne sammenlignes med de øvrige. Beskrivende afsnit så som 'Borgerrådgiverens funktion', der kort introducerer formålet med borgerrådgiverfunktionen er således stort set enslydende i hver beretning. Derudover indeholder beretningen flere eksempler, som illustrerer udsagn, men som kan springes over for en hurtigere læsning, uden at det går ud over forståelsen af beretningens pointer.

Borgerrådgiveren havde orlov i ca. 2½ måned i efteråret 2022, hvilket medførte, at funktionen var lukket for henvendelser. Borgerrådgiveren arbejder uafhængigt af fagområder, stabe og politiske udvalg og kan derfor ikke erstattes af en anden medarbejder under ferie, sygdom eller kortere orlov. Det har beklageligvis haft en vis betydning for arbejdet med læring og undervisning, ligesom borgere desværre har henvendt sig forgæves i perioden.

## Borgerrådgiverens funktion

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er at yde en endnu bedre service til borgerne ved at:

- styrke dialogen mellem borgerne og Faaborg-Midtfyn Kommune
- medvirke til at sikre borgernes retssikkerhed (overholdelse af gældende lov, god forvaltningsskik, kommunens retningslinjer m.v.)
- bære viden tilbage i organisationen for at sikre læring og forbedring

Alle borgere og virksomheder i Faaborg-Midtfyn Kommune kan henvende sig til borgerrådgiveren via telefon eller sikker mail.

Borgerrådgiveren tager imod henvendelser indenfor alle kommunens områder.

Det er borgerrådgiverens opgave at hjælpe borgere, der har haft en oplevelse med kommunen, som de er utilfredse med. Det kan f.eks. dreje sig om en afgørelse eller et sagsbehandlingsforløb, de ønsker at klage over. Borgerrådgiveren kan ikke ændre afgørelser, men kan vejlede borgerne om deres rettigheder og støtte op om en bedre dialog med borgerens sagsbehandler.

Borgerrådgiveren hjælper også borgere, der har svært ved at forstå lovgivningen eller har brug for vejvisning til at få fat i den rette person eller myndighed, som kan behandle borgerens henvendelse.

Ud over at håndtere henvendelser fra borgerne, er det borgerrådgiverens opgave at medvirke til forbedringer af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Det sker ved at give sparring til

sagsbehandlere og ledere i konkrete sager, ved at vejlede om generelle spørgsmål og ved at undervise i blandt andet forvaltningsret og god forvaltningsskik i tæt samarbejde med kommunens juridiske team. Borgerrådgiveren har fokus på borgerens perspektiv – det vil sige fokus på borgerens oplevelse af mødet med kommunen, og hvordan det kan forbedres.

## Henvendelser

Borgerrådgiveren har i perioden 1. januar til 31. december 2022 registreret 233 henvendelser.

En borger kan kontakte borgerrådgiveren med flere forskellige problemstillinger, og det registreres i så fald som én henvendelse pr. problemstilling.

### Eksempel

**En borger** henvender sig for at få hjælp til at udforme en klage over en afgørelse, som Faaborg-Midtfyn Kommune har truffet. Samme borger har spørgsmål vedrørende muligheden for aktindsigt i egen sag og ønsker at søge om boligstøtte.

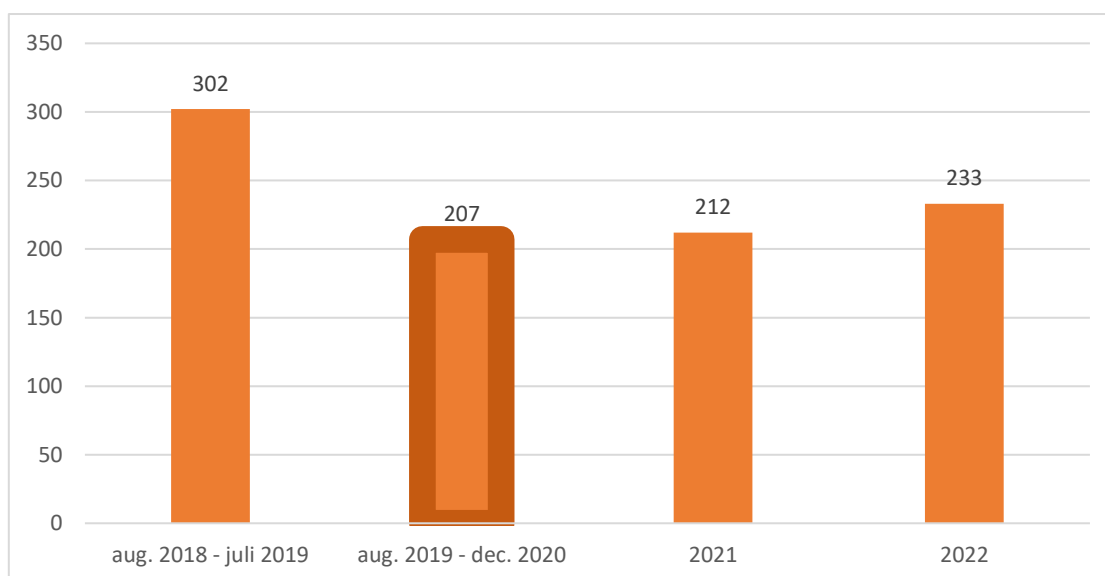
**Borgerrådgiveren** yder hjælp til at udforme en klage. Vejleder om reglerne for partsaktindsigt og vejleder borger til Udbetaling Danmark for ansøgning om boligstøtte. Sådan en borgerhenvendelse udløser tre registreringer: hjælp til at klage, vejledning og vejvisning.

Nogle henvendelser klares med en enkelt telefonsamtale. Andre henvendelser giver anledning til flere samtaler, undersøgelser, kontakt til fagområder, dialogmøder m.v.

Det er vigtigt at understrege, at antallet af henvendelser til borgerrådgiveren i forhold til det samlede antal sager i kommunen er marginalt. Henvendelserne giver derfor ikke et billede af den generelle sagsbehandling men et indblik i nogle borgeres oplevelser af sagsbehandlingen. Derudover giver henvendelserne borgerrådgiveren en indsigt i nogle af de forbedringspotentialer og læringspunkter, der kan være i organisationen.

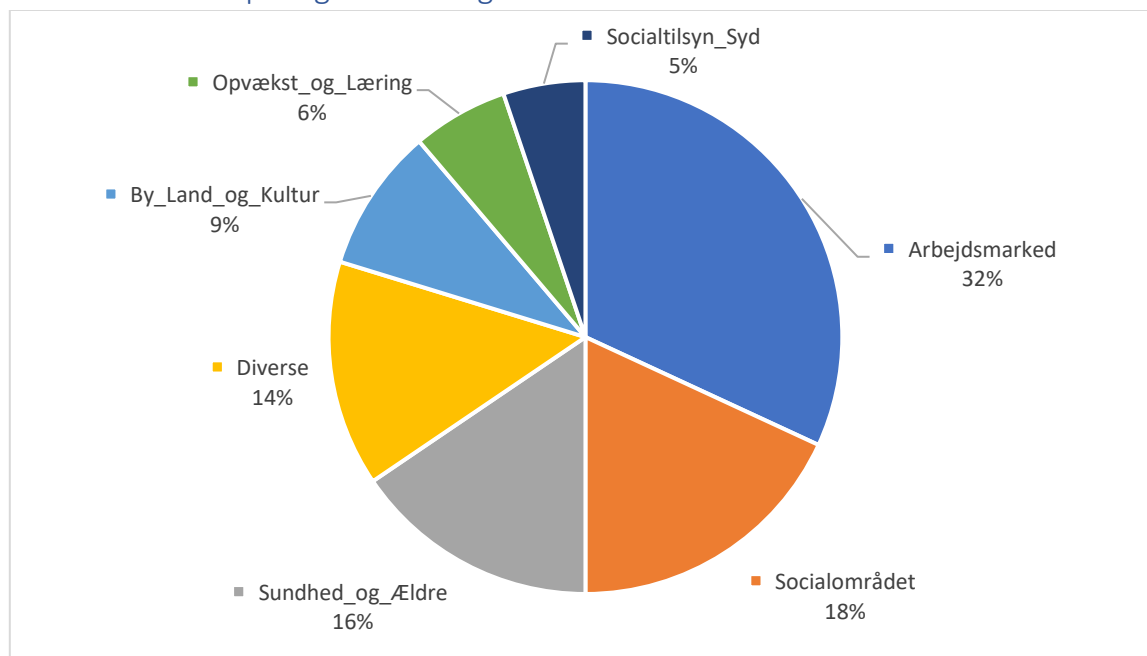
### Udviklingen i antallet af henvendelser til borgerrådgiveren

Antallet af henvendelser har ligget nogenlunde stabilt gennem årene – bortset fra det første år. Når man læser nedenstående diagram, skal der tages højde for, at søjle nummer to angiver henvendelserne i anden beretningsperiode, som strækker sig over 17 måneder, og de øvrige beretningsperioder hver især strækker sig over 12 måneder. I anden beretningsperiode (aug. 2019 til dec. 2020) var der 293 henvendelser, men omregnet svarer det til 207 henvendelser på et år og er derfor indsat i diagrammet sådan.



Der er en formodning om, at coronapandemien medførte færre borgerhenvendelser i 2020/2021. I 2022 ville antallet af henvendelser have været højere, hvis ikke borgerrådgiverfunktionen havde været lukket som følge af orlov i 2½ måned (dette begrundes med antallet af telefonopkald og mails, som borgerrådgiveren i denne periode desværre ikke kunne besvare).

### Henvendelser fordelt på fagområder og stabe



Tendensen er den samme som tidligere, nemlig at borgerhenvendelserne overvejende kommer fra fagområdet Arbejdsmarked samt de afdelinger i fagområder, hvor der behandles sager om børn, handicappede og ældre med behov for særlig støtte. Det er forventeligt, at der kommer flest henvendelser fra disse fagområder, da de håndterer sager af stor betydning for borgernes økonomiske og sociale forhold.

I sammenligning med sidste år er antallet af henvendelser fra Socialområdet faldet fra 35% til 18%, mens der er sket en stigning i antallet af borgerhenvendelser fra Sundhed og Ældre fra 7% til 16%. Antallet af henvendelser fra Arbejdsmarked har siden oprettelse af borgerrådgiverfunktionen ligget stabilt omkring de 30%.

Det er svært at sige noget præcist om årsagen til ovenstående udvikling. Borgerrådgiveren har de sidste år sammen med Børne- og Familieafdelingen (under Socialområdet), lavet en øget indsats for at styrke dialogen og retssikkerheden i afdelingen, idet der kom en del borgerklager derfra. Der har været dialog med ledelsen, deltagelse i flere dialog/konfliktmæglingsmøder med borgere samt undervisning af medarbejdere. Desuden har Børne- og Familieafdelingen udarbejdet et internt notat om god forvaltningsskik og tilrettet flere brevskeletter. Det kan være en del af årsagen til faldet i antallet af henvendelser til borgerrådgiveren på Socialområdet.

I forhold til Sundhed og Ældre har borgerrådgiveren haft et øget fokus på at gøre de ældre borgere i kommunen opmærksom på borgerrådgiverfunktionen. Det skyldes, at der har været en tendens til relativt få henvendelser fra især ældre borgere, som kunne forklares med manglende kendskab til funktionen. Der blev i februar 2022 indrykket annoncer i kommunens lokalaviser, og borgerrådgiveren oplevede i foråret 2022 en klar stigning i antal henvendelser. Dels fra borgere med sager

hos Sundhed og Ældre og dels fra borgere med sager hos Borgerservice, som også betjener mange ældre borgere.

Antallet af henvendelser fra Arbejdsmarked har som nævnt været rimelig stabilt gennem årene. En stor andel af henvendelserne handler om behov for vejvisning til rette afdeling/medarbejder og om vejledning i forhold til lovgivning og rettigheder – primært indenfor områderne Borgerservice og Ydelse. Borgerrådgiveren har i tidligere beretninger nævnt, at en mulig årsag til dette kan være, at det er svært at finde disse oplysninger på kommunens hjemmeside. Efter at kommunen har fået ny hjemmeside, er det borgerrådgiverens oplevelse, at disse oplysninger er blevet mere tilgængelige og derfor ikke kan forklare det fortsat relativt høje antal henvendelser med behov for vejvisning og vejledning på området. Måske er forklaringen til dels, at Borgerservice og Ydelse er i kontakt med rigtig mange borgere, og at der som en naturlig følge heraf også er et højt antal henvendelser til borgerrådgiveren.

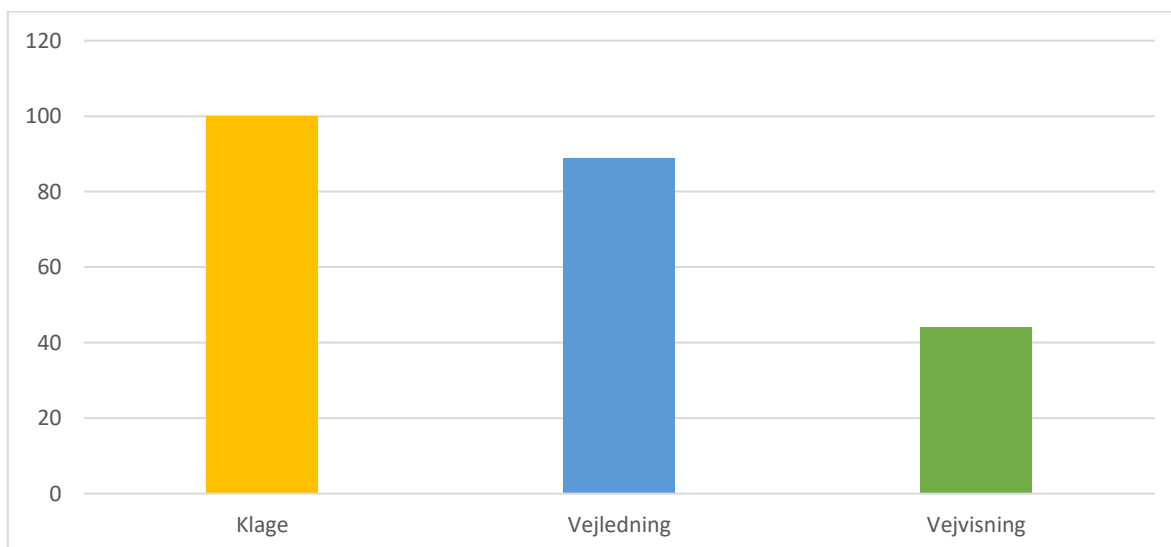
Som noget nyt har borgerrådgiveren i 2022 modtaget henvendelser fra borgere med sager hos Socialtilsyn Syd, som organisatorisk hører under Faaborg-Midtfyn Kommune. Socialtilsyn Syd behandler sager fra plejefamilier og bosteder i Region Syd med undtagelse af Faaborg-Midtfyn Kommune (en ordning Folketinget har vedtaget), og da sagerne behandles her i kommunen, kan henvendelserne behandles af borgerrådgiveren.

### Typer af henvendelser

Borgernes henvendelser kategoriseres efter, om der er tale om en 'klage' eller 'andet'.

'Klage' dækker over henvendelser, hvor borgeren er utilfreds med noget. Det kan enten være en afgørelse eller den måde, som borgeren er blevet behandlet på. 100 af henvendelserne i 2022 har været klager, hvilket svarer til 43% af henvendelserne. Andelen af klager er således svagt stigende, da der var 36% i 2020 og 41% i 2021.

'Andet' dækker over henvendelser, hvor borgeren har brug for vejledning eller behov for vejvisning til at finde vej til rette afdeling/medarbejder.





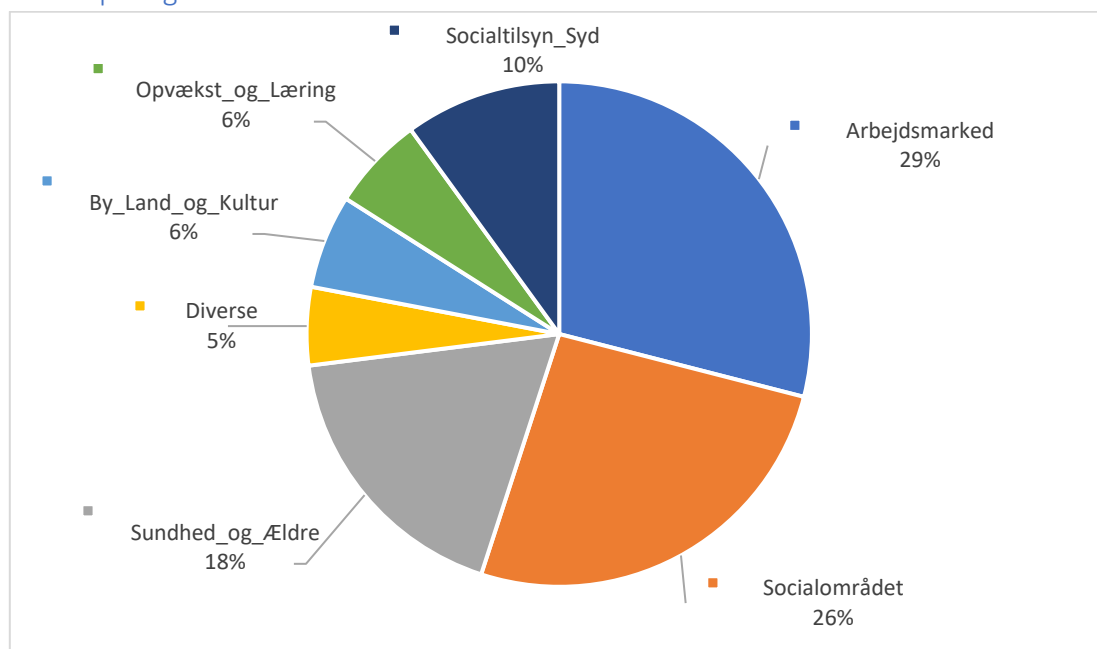
Når borgerne henvender sig med behov for vejledning eller vejvisning, fungerer borgerrådgiveren som en form for udvidet servicefunktion i kommunen og bidrager dermed til selve formålet med at have en borgerrådgiver: at der ydes en endnu bedre service til borgerne. Borgerne får hurtigt svar på et spørgsmål, vejledning om rettigheder eller hjælp til at henvende sig det rette sted.

De 'hurtige' henvendelser, hvor borgere alene har brug for vejvisning er gennem de fire beretningsperioder faldet fra 107 til 44 om året. Borgerrådgiveren har i tidligere årsberetninger omtalt, at det på nogle områder kunne være svært som borger selv at finde svar på spørgsmål eller finde rette afdeling på kommunens hjemmeside. Søgemulighederne på hjemmesiden er siden blevet forbedret, hvilket kan være en forklaring på faldet i denne type henvendelser. Det giver bedre plads til, at borgerrådgiveren kan fokusere på de henvendelser, som kræver flere ressourcer: vejlednings- og klagesagerne.

## Klager

Når klagesagerne skilles særligt ud i borgerrådgiverens årsberetning, er det fordi, det primært er i disse sager, der er et udviklings- og læringspotentiale, det kan være relevant at kigge nærmere på. Som nævnt ser borgerrådgiveren dog kun et fåtal af alle de sager, som behandles i kommunen, hvilket er vigtigt at være opmærksom på, når man læser nedenstående diagram.

### Klager fordelt på fagområder

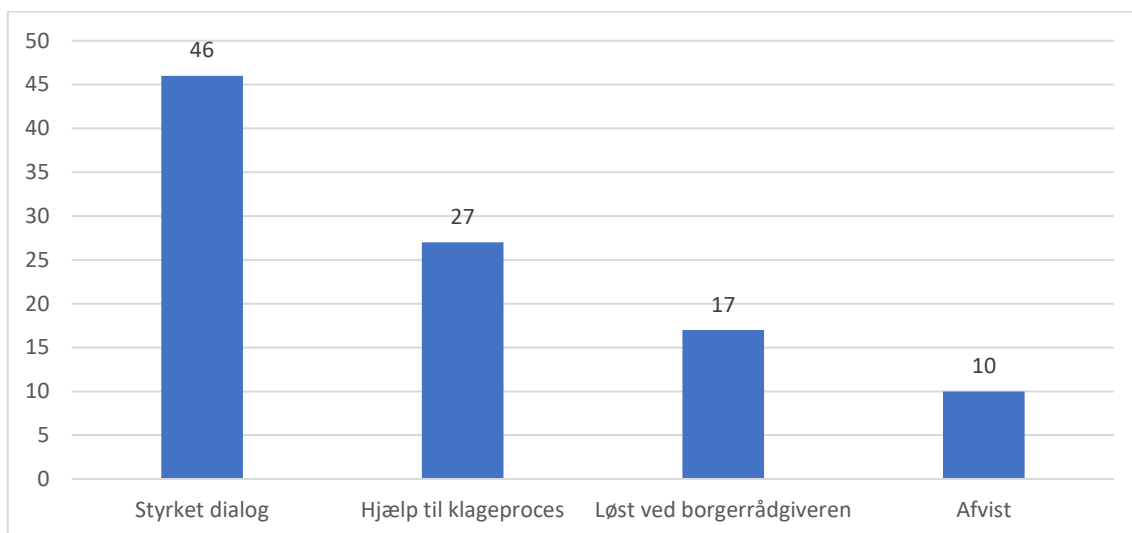


Som det fremgår af diagrammet, er næsten tre fjerdedele af alle klagesagerne indenfor fagområderne Arbejdsmarked, Sundhed og Ældre samt Socialområdet, og det er samtidig her, borgerrådgiveren finder de vigtigste læringsperspektiver. For uddybning af indholdet i klager og mulige læringsperspektiver henvises der til afsnittene 'Mønstergenkendelse' og 'Forslag til forbedret sagsbehandling'.

### Behandling af klager

Når der er tale om en klage, kan borgerrådgiveren gøre et af følgende:

- Styrke dialogen (ved at kontakte fagområdet og opklare/løse misforståelser, fejl m.v., eller ved at anmode om et dialogmøde mellem borger og sagsbehandler – og typisk en leder – med deltagelse af borgerrådgiveren)
- Hjælpe med klageprocessen (ved at vejlede om klageprocedure og/eller hjælpe med at udforme en skriftlig klage)
- Løse klagen selv (samtalen mellem borger og borgerrådgiver løser problemet)
- Afvise klagen (fordi borgerrådgiveren ikke har kompetence til at gå ind i sagen, fordi sagen er forældet, eller sagen afsluttes af borgerrådgiveren, fordi borgeren ikke vender tilbage med aftalte oplysninger)



### Styrket dialog

I sager med behov for styrket dialog er der typisk opstået så stor mistillid til sagsbehandler, at borgeren har opgivet selv at kontakte fagområdet, eller at kontakten er konfliktfyldt. Borgerrådgiverens opgave er her at forsøge at genskabe dialogen og tilliden.

Borgerrådgiveren indkredser via en eller flere samtaler med borgeren problemstillingerne, og hvad disse gør ved borgerens oplevelse af sagsbehandlingen (f.eks. at borger føler sig uretmæssigt ignoreret, afvist, mistænkeliggjort, talt ned til, skældt ud eller lignende). Derefter kontakter borgerrådgiveren med borgers samtykke fagområdet og beskriver borgers oplevelser. Kontakten kan munde ud i, at fagområdet ser på sagen igen og ændrer sagsbehandling, eller at der aftales et/flere dialogmøder i et forsøg på at bedre samarbejdet. Det sker også, at fagområdet forklarer årsagen til borgerens oplevelse på en måde, som borgerrådgiveren kan formidle videre til borgeren og derved løse konflikten.

Det er borgerrådgiverens erfaring, at kommunikationen nogle gange går galt, fordi sagsbehandler og borger har forskelligt ordforråd og formuleringsevner og dermed taler forbi hinanden. Borgerrådgiveren har i de situationer særlig opmærksomhed på at fungere som 'oversætter'. Det vil sige at hjælpe med at omformulere, hvad sagsbehandler mener med diverse faglige eller juridiske termer og sagsprocedurer, og hjælpe med at tydeliggøre, hvad borgers budskab er inde under sorgen/vreden/frustrationen. Kommunikationen kan gå skævt fra begge sider, og erfaringen fra dialogmøderne er, at både borgere og sagsbehandlere kan have glæde af en uvildig mægglende mødedeltager.

### Hjælp til klageproces

Borgerrådgiveren vejleder om muligheden for at klage og om selve klageprocessen, når en borger er utilfreds med en afgørelse.

Det er grundlæggende for retssikkerheden, at man som borger har mulighed for at klage over en afgørelse, man er utilfreds med. Derfor hjælper borgerrådgiveren også borgere med at udforme klager, når de ønsker hjælp til det, og når det vurderes, at borgeren ikke selv kan udforme klagen. Det kan enten skyldes manglende psykisk overskud, fysisk handicap eller udfordringer med at formulere sig skriftligt. Nogle gange ændrer en klage på afgørelsen. Andre gange fastholdes afgørelsen, men borgeren oplever at have haft mulighed for at argumentere for sin sag og tydeliggøre sin utilfredshed – og det har også værdi.

### Løst ved borgerrådgiveren

I nogle sager er det tilstrækkeligt for borgeren at gennemgå sagen med borgerrådgiveren og få uvildig vejledning om borgerens muligheder og rettigheder, hvorefter borgeren føler sig klædt på til selv at gå videre med sagen. Eller at borgeren efter gennemgang og vejledning forstår sin sag bedre og ikke længere ønsker at klage.

## Anbefalinger

Borgerrådgiveren kan komme med anbefalinger til organisationen. Det kaldes en anbefaling, når borgerrådgiveren skriftligt gør opmærksom på, at der er et forhold, en sagsbehandlingsprocedure eller lignende, det anbefales at ændre på.

Det vurderes løbende, om det er relevant at lave skriftlige anbefalinger, eller om små og store forslag til forbedringer i stedet formidles via mundtlig dialog med lederne i organisationen.

I de første to beretningsperioder blev der givet henholdsvis 15 og 13 anbefalinger, mens der i tredje beretningsperiode ikke blev lavet skriftlige anbefalinger. I dette beretningsår er der lavet to anbefalinger, og udviklingen gennem årene skal ses som et udtryk for, at fagområderne har et øget fokus på borgernes retssikkerhed og oplevelse af kommunen, og at borgerrådgiveren som følge heraf ikke har fundet behov for at lave skriftlige anbefalinger særlig ofte. Øvrige forslag til ændringer eller forbedringer er gennemført af fagområderne efter mundtlig dialog.

I 2022 er der som nævnt lavet to anbefalinger. De er begge givet til Sundhed og Ældre og essensen af dem gengives nedenfor. Når anbefalingerne er lavet skriftligt, skyldes det primært kompleksiteten af problemstillingerne og den påvirkning, sagerne havde for en større gruppe borgere.

### Anbefaling 1

En borgerhenvendelse medfører i april 2022, at borgerrådgiveren bliver opmærksom på, at der er uoverensstemmelse mellem den døgntakst, en borger ved opstart af et midlertidigt aflastningsophold oplyses om og godkender betaling af, og den døgntakst, borgeren efterfølgende opkræves.

Nærmere undersøgelse af den konkrete sag viste, at tilsvarende kunne være tilfældet for andre borgere, idet man ikke på aflastningsstedet var opmærksom på, at taksten var ændret ved årsskiftet 2021/22 og derfor ikke havde ændret beløbet på den blanket, som borgerne underskrev. Samtidig viste undersøgelsen af sagen, at opkrævningsfunktionen i Kostforplejningen rettede beløbet på blanketten (efter borgers underskrift – og uden borgers vidende) og hævdede det ændrede (højere) beløb fra borgers konto, så det svarede til den takst, kommunalbestyrelsen havde vedtaget.

Der var – heldigvis – kun tale om en prisstigning på 1 krone pr. døgn, men fremgangsmåden er ikke lovmedholdelig. Anbefalingen var derfor:

- at gennemgå opkrævningen for alle borgere, som havde været på aflastningsstedet siden d. 1.1.2022. Hvis de havde underskrevet en blanket med en døgntakst på 124 kr., men var blevet opkrævet 125 kr., blev det anbefalet, at borgerne fik returneret den krone, de pr. døgn var blevet opkrævet for meget.
- at den omtalte blanket straks blev opdateret med de gældende takster, og at der blev lavet en procedure for, at en sådan opdatering sker, hver gang taksterne ændres.
- at teksten på blanketten blev ændret, så der tages forbehold for prisændringer (borgerrådgiveren kom med et konkret forslag til denne tekst)
- at være opmærksom på, at priserne ved takstændringer straks og løbende opdateres i de afgørelser, som visitatorerne laver til borgerne om bevilling af aflastningsophold

Tilbage meldingen fra Sundhed og Ældre er, at anbefalingen er fulgt.

## Anbefaling 2

I maj 2022 bliver borgerrådgiveren kontaktet af en borger, som med øjeblikkelig virkning har fået frataget sin kørselsordning, hvilket for den konkrete borger skaber store frustrationer og en række logistiske udfordringer med transport.

Nærmere undersøgelse af den konkrete sag viser, der er tale om en særlig kørselsordning til demente og senhjerneskadede borgere. Ordningen er ikke lovbestemt men har gennem en årrække været et tilbud i Faaborg-Midtfyn Kommune, hvor denne målgruppe af borgere efter visitering har haft ret til et ubegrænset antal årlige kørsler (75 borgere er efter det oplyste omfattet). Fagområdet påbegynder en sag om ændring af kvalitetsstandarder i Sundheds- og Omsorgsudvalget i august 2021, men udvalget udsætter sagen. I november 2021 indstiller fagområdet i et besparelsesforslag til Sundheds- og Omsorgsudvalget, at der lægges et loft på 25 årlige enkeltture pr. borger. Sagen bliver politisk godkendt på kommunalbestyrelsesmøde i maj 2022, hvorefter de berørte borgere d. 20. maj 2022 får tilsendt et brev, hvor der står, at det årlige antal ture fremadrettet er max. 25 årlige enkeltture, og at denne ordning træder i kraft d.d.

Borgerrådgiverens undersøgelse af sagen viser, at beslutningen udmøntes som en ændring fra årsskiftet 2021/22 – dvs. at begrænsningen på de 25 ture gælder fra 1. januar 2022. De demente eller senhjerneskadede borgere står derfor d. 20. maj 2022 i en situation, hvor de skal finde ud af, hvor mange ture, de allerede har brugt i 2022 og derefter indrette sig efter, hvor mange de har tilbage. Hvis en borger d. 20. maj allerede har brugt sine 25 ture, har borgeren ikke mulighed for kørsel resten af året og skal undersøge, om der kan bevilges en anden form for transportordning.

Borgere med demens eller senhjerneskade har som nævnt ikke et retskrav på en kørselsordning, men de har fået den bevilget og har dermed en berettiget forventning om at kunne benytte den. Beslutningen om at udmønte ændringen fra årsskiftet betyder, at serviceniveauet ændres uden varsel, og at borgerne ikke har mulighed for at nå at indrette sig på ændringen (i den konkrete sag er der ikke klagemulighed til Ankestyrelsen, da der ikke er tale om en lovbestemt ydelse). Anbefalingen fra borgerrådgiveren var derfor:

- at ændringen reelt træder i kraft d. 20. maj 2022, hvilket vil betyde, at borgerne har 25 ture fra d. 20. maj 2022 til d. 31. december 2022 og dermed kan nå at indrette deres kørselsbehov for resten af 2022. Det vil samtidig give borgere og sagsbehandlere tid og mulighed for at afklare, om der kan findes alternative løsninger for de borgere, som ikke længere kan få deres kørselsbehov dækket af de årlige 25 ture.

Tilbage meldingen fra Sundhed og Ældre er, at anbefalingen ikke kan følges, da der er tale om en politisk besluttet besparelse, som skal udmøntes i 2022. Tidsperspektivet bliver afgørende, fordi borgerrådgiveren først bliver bekendt med sagen på et tidspunkt, hvor fagområdet er pålagt besparelsen og dermed ikke har økonomisk råderum til at følge anbefalingen.

Da borgerrådsgiverens anbefaling ikke kan følges, er kommunaldirektøren (som foreskrevet i borgerrådsgiverens funktionsbeskrivelse) orienteret om sagen.

#### Læring af anbefaling 2

Sagen har flere perspektiver:

- a. økonomisk ansvarlighed i forhold til kommunens budget og politisk vedtagne besparelser,
- b. god forvaltningsskik i forhold til at give borgere meddelelse om ændringer med et rimeligt varsel og
- c. hvordan sager tidsmæssigt og indholdsmæssigt forelægges kommunalbestyrelsen

Den efterfølgende drøftelse med kommunaldirektøren giver anledning til at drage følgende læring af sagen:

- økonomisk ansvarlighed kan nødvendiggøre, at der skal træffes beslutninger, som forringer serviceniveauet, men hvor den praktiske udmøntning af beslutningen bliver afgørende for borgerne
- når der indstilles til ændringer i serviceniveauet, skal det godkendes af kommunalbestyrelsen, og fagområderne skal være opmærksomme på det tidsmæssige perspektiv i forhold til praktisk gennemførelse af en besparelse
- kommunalbestyrelsen skal i sagsfremstillingen oplyses om, fra hvilket tidspunkt serviceniveauet foreslås ændret, så det er tydeligt, om der godkendes en fremadrettet ændring eller en ændring med helårsvirkning
- det skal være tydeligt i sagsfremstillingen, hvilken konsekvens den foreslåede ændring har for borgerne
- borgerne skal meddeles ændringen på en utvetydig måde i en afgørelse med begrundelse. Som klart udgangspunkt skal ændringen meddeles med et rimeligt varsel, så borgerne har mulighed for at indrette sig på ændringen (og afgørelsen skal indeholde klagevejledning, hvis der er tale om en lovbestemt ydelse)

Kørselsordningen er senere i 2022 behandlet af kommunalbestyrelsen igen, hvor det blev besluttet helt at fjerne ordningen fra 1. januar 2023. Dette har de berørte borgere modtaget afgørelse om medio november 2022, hvor de samtidig er oplyst om lovgrundlaget, vejledt om de øvrige kørselsordninger i Faaborg-Midtfyn Kommune samt orienteret om, at der ikke er klagemulighed. Det er borgerrådsgiverens opfattelse, at læringen fra den første sag har medført en god sagsbehandling i den anden sag.

## Opfølgning på sidste års forslag til forbedret sagsbehandling

I årsberetningen for 2021 kom borgerrådgiveren med nogle forslag til forbedret sagsbehandling. Det drejede sig om:

- Sagsbehandlingsfrister
- Orientering om sagens gang
- Kvittering på henvendelser
- Begrundelser og klarhed i afgørelser
- Læring af Ankestyrelsens afgørelser

I dette afsnit opridser borgerrådgiveren kort nogle af de tiltag, som fagområderne har lavet.

Socialområdet oplyser, at der på Børne- og Familieområdet kan søges på sagsbehandlingstider i fagsystemet, men at der har været udfordringer med systemregistrering på Voksenområdet, som bruger et andet fagsystem. Der er dog ved at blive implementeret en nyere version af fagsystemet, hvor det vil være muligt at registrere sagsbehandlingstider.

Arbejdsmarked oplyser ligeledes, at der arbejdes på at få overblik over sagsbehandlingstiderne via deres fagsystem, og i Sundhed og Ældre er der i 2022 arbejdet med at udvikle et "tavlekoncept", som viser alle ansøgninger på hjælpemiddelområdet. Tavlen viser, hvilke sager der er på vej til at overskride de politisk godkendte sagsbehandlingsfrister, og hvilke der er overskredet. Tavlen hjælper ledelsen med at fordele og prioritere sagerne.

By, Land og Kultur oplyser, at der i BYG er en fast praksis, hvor der sendes kvitteringer ud i alle ansøgningssager, og der samtidig oplyses om den forventede sagsbehandlingstid.

Sundhed og Ældre har ansat en jurist i Myndighed med det formål at bidrage til at sikre en høj kvalitet af sagsbehandlingen og give medarbejderne en sparringspartner med et solidt kendskab til sundhedsloven og serviceloven. Juristen er med til at sikre implementering af ny lovgivning, kvalitetssikre sagsbehandlingen, udarbejde standardbreve og arbejdsgangbeskrivelser, bidrage til behandling af klagesager i Sundhed og Ældre, sikre at medarbejdere får kendskab til snitflader mellem forskellige typer af hjælp og ydelser i kommunen og meget mere.

Arbejdsmarked oplyser, at de arbejder struktureret med at skabe læring ud fra Ankestyrelsens afgørelser. Når der kommer afgørelser fra Ankestyrelsen, bliver de tilsendt relevant teamleder og sagsbehandler samt juridisk konsulent i Arbejdsmarked. Sidstnævnte kigger afgørelserne igennem og ser efter, om Ankestyrelsen kommer med kritik, eller om der er andre ting, som teamet skal være opmærksomme på. Er der noget, som går på tværs af flere teams, tages det op i relevante fora og drøftes bredt. Ydermere gennemgås på lederniveau halvårligt statistik over afgørelser fra Ankestyrelsen for at se, om der er tendenser, der skal tages hånd om. En gang årligt præsenteres statistikken fra Ankestyrelsen for AMU.

Derudover oplyser Socialområdet, at sagsbehandlerne på Voksenområdet i 2023 skal have et kompetenceudviklingsforløb kaldet 'Styrket Borgerkontakt'. Formålet med forløbet er at sikre, at sagsbehandlerne får flere/bedre redskaber til at håndtere samtaler, der kan forekomme svære og udfordrende både i hverdagsituationer, og situationer hvor man skal forebygge og håndtere beklag-

gelsler og klager fra borgere. 'Styrket Borgerkontakt' handler om kommunikationen med borgerne, og der arbejdes blandt andet med:

- Anvendelse af grundlæggende mæglingslignende teknikker
- Fokus på at lytte og være undersøgende – sammen med borgeren
- At være løsningsorienteret på sagen og indholdet og ikke mindst på processen



## Mønstergenkendelse

I 2022 har der været 100 klagehenvendelser, og en nærmere analyse af disse giver mulighed for at identificere visse tendenser i kommunens sagsbehandling. Da klagehenvendelserne fordeler sig på seks fagområder, er der stor spredning i, hvad der klages over, men det er dog muligt at se et mønster i, at overvægten af klager (64), ligger indenfor hovedkategorierne forvaltningsloven, retsikkerhedsloven og god forvaltningsskik. Et tilsvarende mønster kan ses i de foregående år med nogle sammenfald men også med visse ændringer.

### 1. Forvaltningslovens §§ 19, 22, 24 og 25

- *Partshøring (borger kan ikke forstå partshøring og oplever som følge deraf, at sagsforløbet er uigennemskueligt)*

#### Eksempel

En borger har ansøgt om fire ting til sit handicappede barn og får behandlet sagerne i både Socialområdet og Sundhed og Ældre. Hun modtager et partshøringsbrev, som hun ikke forstår.

Af brevet kan man se, at fagområderne sagsbehandler helhedsorienteret, hvilket som udgangspunkt er meget positivt. Desværre bliver brevet rodet i forsøget på at behandle alle fire ansøgninger på samme tid, og der bliver både partshørt, orienteret om behov for yderligere oplysninger og om iværksat sagsbehandling på en gang, selv om brevet kaldes en partshøring af en påtænkt afgørelse.

Da begge sagsbehandlere er på ferie, hjælper borgerrådgiveren borgeren med at få overblik og lave et partshøringssvar samt anmode om at få oplyst forventet sagsbehandlingstid på de sager, der endnu ikke er taget stilling til, og hvor sagsbehandlingstiderne er overskredet.

- *Begrundelse (borger kan ikke forstå begrundelsen for afslag og oplever som følge deraf, at afgørelsen er forkert)*

#### Eksempel

En borger kontakter borgerrådgiveren, da hun har modtaget afgørelse om, at beregningen af hendes supplement til brøkpension er genberegnet, og hun fra nu af er berettiget til ca. 3.000 kr. mindre om måneden. Afgørelsen indeholder ikke nogen forklaring på den store ændring, og borger får ved opringning til Ydelse mundtligt oplyst, at der de foregående 8 år har været fejl i beregningen, da man ikke har været opmærksom på at modregne ægtefælles indkomst. Borger tror ikke på den mundtlige forklaring og mener, at den nye afgørelse er forkert.

Drøftelse med Ydelse, som oplyser, at sagen efterfølgende er brugt som et læringseksempel på det væsentlige i at begrunde afgørelser og kommunikere klart til borgerne – også hvis der er begået fejl.

- *Mundtlig afvisning (forespørgsel om hjælp er afvist mundtligt uden klagevejledning og borger oplever som følge deraf, at det ikke er muligt at klage)*

#### Eksempel

En borger har nogle særlige ønsker til hjælp fra hjemmeplejen, som bliver mundtligt afvist med den begrundelse, at det ligger udenfor kommunens serviceniveau. Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at der skal foretages en konkret og individuel vurdering af, om

serviceniveauet i den enkelte sag skal fraviges pga. borgerens særlige behov for hjælp. Og at borgeren skal have dette meddelt som en afgørelse med begrundelse og klagevejledning.

## 2. God forvaltningsskik

- *Kvittering/svar på henvendelser (borger får ikke kvittering/svar på henvendelser og oplever sig som følge deraf ignoreret)*

### Eksempel

En borger har sendt en mail til Trafik og Miljø men oplever, at der ikke reageres på henvendelsen. Borgerrådgiveren kontakter afdelingen, og borger får en kvitteringsmail og oplysning om, at man vil se på sagen hurtigst muligt. Borger er tilfreds med kvitteringen, men har brug for nærmere tidsangivelse af, hvad der menes med 'hurtigst muligt', hvilket han gør afdelingen opmærksom på. Da borger halvanden måned senere ikke har hørt yderligere fra afdelingen, kontakter han borgerrådgiveren igen, som på ny kontakter afdelingen, der beklager forløbet, forklarer årsagen til den manglende kontakt (sagsbehandler er fra-trådt) og giver borger en konkret tidsfrist for svar på sagen.

### Eksempel

Borgerrådgiveren oplever især i første kvartal af 2022 en del henvendelser fra borgere, som har svært ved at få fat i/få svar fra Borgerservice. Telefonløsningen er utilfredsstillende (beskeden på telefonsvareren er ikke til at forstå, og borgerne bliver smidt af linjen, når de har ventet noget tid). Borgerservice ændrer telefonsvareren og sørger for, at borgernes opkald bliver sendt videre til Omstillingen, hvis telefonkøen i Borgerservice ved travlhed (især pga. overgang til MitID) er for lang. Omstillingen sørger herefter for, at borgerne bliver kontak-  
tet af Borgerservice senest næste hverdag.

- *Lang sagsbehandlingstid (borger oplever ikke at få sit behov for hjælp taget alvorligt)*

Borgerrådgiveren modtager fortsat henvendelser fra borgere vedrørende sager, som trækker ud over sagsbehandlingsfristen, og hvor årsagen ikke skyldes forhold, som kan tilskrives borgerne. Der er primært tale om sager hos Borgerservice, Børn og familieafdelingen samt Sundhed og Ældre.

### Eksempel

En borger har ansøgt om en hjælpemotor til sin kørestol, men da han i over to måneder ikke har hørt fra og ikke kan komme i kontakt med sin sagsbehandler, kontakter han borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren får oplyst, at der er en offentliggjort sagsbehandlingstid på 12 uger på denne type sager, men at der pga. travlhed og ferie vil gå ca. 4 måneder fra borgers ansøgning, til der kommer en sagsbehandler på hjemmebesøg og undersøger sagen nærmere.

- *Mangel på venlig/hensynsfuld optræden og sprogbrug (borger oplever som følge deraf, at sagsbehandlingen er grænseoverskridende og intimiderende)*

### Eksempel

Ni borgere med plejefamiliesager hos Socialtilsyn Syd henvender sig med beretninger om, hvordan de oplever tilsynets behandling af deres sager. Borgerne fortæller bl.a. om en aggressiv fremgangsmåde, hvor samtaler føles som afhøring/krydsforhør, en oplevelse af at tilsynet vil se fejl og ensidigt undersøger sagerne med det ene fokus at dokumentere

negative forhold. Plejefamilierne oplever som følge heraf mistillid til tilsynet samt forskellige fysiske og psykiske reaktioner, og nogle vælger at ophøre som plejefamilier. Borgerrådgiveren har i anonymiseret form fremlagt fællestrækkene i klagerne for ledelsen i Socialtilsyn Syd og drøftet dem i et udviklings- og læringsperspektiv. Desuden er direktøren på området og kommunaldirektøren orienteret.

### 3. Retssikkerhedslovens §§ 3, 4 og 10

- *Manglende orientering om forventet tidsperspektiv for afgørelse, når den offentliggjorte sagsbehandlingstid overskrides (borger oplever som følge deraf magtesløshed og frustration)*

#### Eksempel

Opringning fra borger, som oplyser, at hun ikke har modtaget en afgørelse, selv om sagsbehandlingsfristen er overskredet. Borger spørger til sine rettigheder i den forbindelse, og borgerrådgiveren vejleder om retten til at blive orienteret om, hvornår der kan forventes en afgørelse, når den offentliggjorte sagsbehandlingstid ikke kan overholdes. Borger vil herefter selv kontakte sin sagsbehandler og anmode om en forventet dato for afgørelse.

- *Manglende sagsoplysning og oplysningsskridt (borger oplever som følge deraf, at sagen er forkert oplyst og subjektivt fremstillet)*

#### Eksempel

En borger oplever, at det er svært at genkende hende selv i den børnefaglige undersøgelse, der er lavet om hendes barn. Hun oplever, at der primært er gengivet negative oplysninger om hende, og at de positive oplysninger er udeladt. På de områder hvor der ikke er bekymring omkring hendes håndtering af barnet, står der ingenting. Borger får derfor en oplevelse af, at alt hun gør med barnet er forkert, og hun oplever sig ikke set på de punkter, hvor hun gør det godt. Det medfører modstand mod sagsbehandlingen og sagsbehandler, selv om hun er enig i, at der er nogle udfordringer omkring barnet og ikke er afvisende overfor hjælp til disse.

Der afholdes dialogmøder med borger og sagsbehandler, hvorefter der bliver lavet tilføjelser i undersøgelsen.

### 4. Sagsbehandlingsfejl af materiel betydning

Borgerrådgiveren oplever løbende sager, hvor borgerens henvendelse giver borgerrådgiveren anledning til at kontakte fagområdet for en drøftelse af sagen og grundlaget for afgørelsen, og hvor denne kontakt medfører, at afgørelsen i borgerens sag ændres materielt (dvs. at borgeren får flere penge/mere ydelse). Borgerrådgiverens spørgsmål og input giver et nyt blik på sagen, der kan føre til, at fagområdet opdager, at sagen ikke har været oplyst godt nok, at manglende bevilling skyldes manglende/forkert vejledning, eller at der har været manglende/misforstået kendskab til loven.

Det er i den sammenhæng vigtigt at understrege, at borgerrådgiveren ikke kan ændre afgørelser. Det er fagområdets egen genbehandling af sagerne, der fører til, at de falder ud på anden vis. Borgerrådgiveren har oplevet et stigende antal af disse sager i 2022, men ser det ikke som en negativ tendens. Borgerrådgiveren ser det som en positiv effekt af det gode samarbejde med organisationen og fagområdernes åbenhed for at se på egen praksis samt erkende eventuelle fejl og ændre på dem.

## Eksempel

I marts 2022 havde Borgerservice en sag i Fyens Stiftstidende, fordi en borger havde henvendt sig med spørgsmål om, hvorfor hans tilskud til fodbehandling var faldet og oplevede sig afvist. Borgeren gik derefter til borgmesteren, hvilket gav Borgerservice anledning til at se på sagen igen. Det viste sig, at sagen – og andre tilsvarende sager – ikke var behandlet korrekt, og borgerne fik derfor nye afgørelser. Derefter blev sagen brugt til læring af, hvordan man tager imod borgere, som undrer sig. Borgerservice takkede borgeren for sin klage og satte fokus på følgende i afdelingen:

”Tag positivt imod borgernes undren – og husk at undre jer sammen med dem.

Måske har de ret?

Måske er der noget, vi kan gøre bedre – eller noget vi har overset eller misforstået?

Måske vil de faktisk gerne klage? Hvis de vil klage, så tager vi naturligvis meget gerne imod. Hver gang vi klagesagsbehandler, så er der anledning til, at vi kigger vores praksis efter i sømmene – og får den gave, at vi kan blive bedre og dygtigere”

## 5. Positiv udvikling

Borgerrådgiveren har tidligere beskrevet sager, hvor borgerne oplevede:

- Manglende imødekommenhed af ønske om sagsbehandlerskift (borgerne oplever som følge deraf ubehag, skam, vrede og afmagt)
- Manglende indrømmelse af fejl i sagsbehandlingen (borgerne oplever som følge deraf uretfærdighed og afmagt)
- Dårlig erfaring med at klage over sagsbehandlingen (borgerne oplever som følge deraf ikke at blive taget alvorligt)

Der har i dette beretningsår kun været få sager af denne karakter på borgerrådgiverens bord, hvilket er en meget positiv udvikling.

## Forslag til forbedret sagsbehandling

Set i lyset af at borgerrådgiveren ser meget få af de sager, som behandles i kommunen, vurderer borgerrådgiveren altid, om en klagesag er udtryk for en enlig svale eller kan være udtryk for et mere generelt mønster. Klagehenvendelserne suppleres med borgerrådgiverens nærmere undersøgelser og tilbagemeldinger fra fagområderne om, hvordan lignende sager behandles. Det giver et bedre billede af, om den enkelte klagesag er unik eller udtryk for en praksis, som mange borgere møder.

Borgerrådgiveren har løbende kontakt til de relevante fagområder, hvis der ses et mønster og dermed et forbedringspotentiale. Læring på flere niveauer sker med andre ord hele året, og i årsberetningen fremhæves kun de forslag til forbedring, som det vurderes, at flere eller alle fagområder med fordel kan arbejde yderligere med i det kommende år.

Feedback fra Chefforum har medført, at borgerrådgiveren fremover tydeliggør hvilke fagområder, de forskellige forslag til forbedret sagsbehandling retter sig imod. Dette for at de enkelte fagområder klart ved, om de har noget at arbejde med, og så det ikke fejlagtigt ser ud som om, at alle fagområder har behov for at arbejde med alle forslag.

## Sagsbehandlingsfrister

Borgerrådgiveren har i de tre forrige årsberetninger haft fokus på kommunens sagsbehandlingsfrister. Dels at de fremgår på kommunens hjemmeside, dels at fristerne stemmer overens med den reelle sagsbehandlingstid, og dels at borgerne orienteres skriftligt, hvis sagsbehandlingstiden ikke kan overholdes – alt sammen noget, som fremgår af Retssikkerhedsloven<sup>1</sup> og dermed er lovkrav.

På baggrund af borgerhenvendelser og erfaring fra dialog med fagområderne, er det borgerrådgiverens vurdering, at der fortsat er behov for fokus på området, så kommunen kan komme helt i mål med at overholde reglerne. Det drejer sig om at sikre:

- At der er en offentliggjort sagsbehandlingsfrist på alle typer af afgørelsessager på det sociale område (hvilket dækker over de fleste afgørelser, som træffes i Arbejdsmarked, Sundhed og Ældre samt Socialområdet)
- At borgerne individuelt orienteres skriftligt om nyt forventet tidsperspektiv for en afgørelse, hvis sagsbehandlingstiden i deres konkrete sag ikke kan overholdes
- At de offentliggjorte frister stemmer overens med de reelle sagsbehandlingstider indenfor hver sagstype<sup>2</sup> – og i modsat fald revideres efter godkendelse af kommunalbestyrelsen

Borgerrådgiveren blev i 2021 inddraget i arbejdet med at gøre oversigten over sagsbehandlingsfrister på den kommende nye hjemmeside mere overskuelig og lettere for borgere at søge på. Desværre er det vurderingen, at den nye hjemmesides oversigt over sagsbehandlingsfrister ikke er blevet mere overskuelig, og at søgefunktionen ikke afhjælper dette. Borgerrådgiveren er derfor

---

<sup>1</sup> § 3 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område

<sup>2</sup> I pkt. 41 i vejledning nr. 9330 af 21.3.2019 om retssikkerhed og administration på det sociale område fremgår det at: "Fristerne bør være realistiske, så de f.eks. svarer til den tid, der i praksis går med at behandle 80-90 procent af sagstypen"

sammen med Politik og Strategi igen inddraget i en proces med at gøre siden mere borgervenlig, så borgerne lettere kan finde de sagsbehandlingsfrister, som gælder for netop deres sag.

### Kvittering på henvendelser

Borgerrådgiveren får fortsat henvendelser fra borgere, som ikke modtager kvittering på deres henvendelser til kommunen. Kvitteringer skal ikke forveksles med, at borgeren får svar på sin henvendelse men blot, at borgeren bliver betrykket i, at henvendelsen er kommet frem til rette modtager.

Når borgerne sender sikker mail fra e-boks/borger.dk (hvilket er nødvendigt af hensyn til datasikkerheden), får de ikke automatisk et autosvar med en kvittering på, at deres henvendelse er modtaget af Faaborg-Midtfyn Kommune. IT oplyser, at det desværre ikke teknisk kan lade sig gøre. Sagsbehandlerne er derfor nødt til at lave manuelle kvitteringer, når borgerne henvender sig, og det skal ske indenfor rimelig tid.

I den overordnede 'Procedure for besvarelse af borgerhenvendelser', som er udarbejdet af Politik og Strategi, fremgår det, at man i Faaborg-Midtfyn Kommune kvitterer for henvendelser indenfor 2 hverdage. Arbejdsmarked har en intern frist på 24 timer for besvarelse af telefonbeskeder, og Børne- og Familieafdelingen har et internt notat om god forvaltningsskik, hvor det blandt andet fremgår, at der skal kvitteres for henvendelser (telefoniske såvel som skriftlige) indenfor 2 hverdage.

Borgerrådgiveren foreslår, at det bliver indskærpet i alle afdelinger, at man kvitterer for henvendelser indenfor 2 hverdage, så borgerne oplever en ensartet service på dette område i hele kommunen. Det vil desuden være god skik sammen med kvitteringen at oplyse, *hvornår* borgeren kan forvente svar på sin henvendelse eller en afgørelse på sin ansøgning. Uklare udmeldinger som "snarest muligt" bør undgås, da de reelt ikke stiller borgeren anderledes, end hvis ingen tidsfrist oplyses. Omvendt kan det naturligvis ikke forventes, at der udmeldes en præcis svardato, hvorimod "du kan forvente svar på din henvendelse/en afgørelse på din ansøgning indenfor xx uger/måneder" giver borgeren ro og forebygger unødvendige opringninger til fagområderne.

### Oplysning af sager og begrundelser for afgørelser

Borgerrådgiveren ser eksempler på sager, hvor der alene noteres og lægges vægt på oplysninger, som taler imod en bevilling af det, borger ansøger om. Det medfører en række af frustrationer hos borgeren:

- Jeg bliver ikke lyttet til
- Sagsbehandler overholder ikke sin notatpligt
- Sagsbehandler er ikke objektiv
- Jeg forstår ikke afslaget og klager over det

Vurderer sagsbehandler, at en borger ikke er berettiget til det, der søges om, skal der naturligvis gives afslag, og det kan i den sammenhæng virke logisk kun at notere de argumenter, som taler imod en bevilling. En sag er dog sjældent helt entydig, og på det sociale område<sup>3</sup> er det ofte en

---

<sup>3</sup> 'det sociale område' dækker i denne sammenhæng over de fleste sager, som behandles i Arbejdsmarked, Sundhed og Ældre, Socialtilsyn Syd, Socialområdet samt Opvækst og Læring.

faglig skønsmæssig vurdering, som afgør, om der gives afslag eller bevilling. Det vil sige en afvejning af alle de oplysninger, der indhentes om sagen. Fremgår disse oplysninger klart af sagen med en efterfølgende argumentation for, hvorfor nogle oplysninger tillægges mere vægt end andre, kan borgeren i afgørelsen se, at sagen er fuldt og objektivt belyst. Det øger forståelsen og accepten af en afgørelse. I modsat fald vil borgeren typisk opleve mistillid til sagsbehandlingen og sagsbehandleren og klage over afgørelsen.

Reglerne om oplysning af en sag<sup>4</sup> og begrundelse for en afgørelse<sup>5</sup> er grundlæggende for borgerens retssikkerhed. Kravene til oplysning og begrundelse kan ikke opsættes i en formel eller indskrives i brevkabeloner, da hver sag er unik, og der altid skal laves konkrete og individuelle vurderinger. Det er et forvaltningsretligt princip (også kaldet 'forbud mod skøn under regel'), som ikke må tilsidesættes.

Borgerrådgiveren har i de sidste to årsberetninger nævnt begrundelser og formulering af afgørelser som et område, det anbefales at sætte fokus på. Borgerrådgiveren har tidligere foreslået, at man kan lade en kollega, der sidder med et andet lovområde, læse afgørelsen igennem og høre, om vedkommende forstår den. Der er desuden inspiration at hente hos Ankestyrelsens udgivelse "At skrive en afgørelse" og Folketingets Ombudsmand [https://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/generel\\_forvaltningsret/begrundelse/](https://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/generel_forvaltningsret/begrundelse/)

Derudover kan det foreslås at investere i kursusforløb hos eksterne leverandører, eller at lade borgerrådgiveren udforme et undervisningsmodul, som kan tilpasses de forskellige fagområder, hvorefter undervisningen foregår i de relevante afdelinger i samarbejde med juridisk team i Politik og Strategi.

---

<sup>4</sup> § 10 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område samt det forvaltningsretlige officialprincip

<sup>5</sup> §§22-24 i forvaltningsloven

## Intern læring og andre aktiviteter

### Intern læring

Borgerrådgiveren har sammen med fagområderne løbende fokus på at medvirke til forbedringer, så niveauet i sagsbehandlingen kan blive endnu bedre. Det sker via undervisning og vejledning af medarbejdere samt ved at yde bistand i projekter m.v.

Efter henvendelse og ønske om undervisning, har borgerrådgiveren sammen med en jurist fra Politik og Strategi i marts 2022 undervist udvalgt personale fra Sundhed og Ældre om de forhold, ansatte skal være opmærksomme på, når de samarbejder med pårørende til ældre borgere (videregivelse af oplysninger, samtykke, fuldmagter m.v.).

Borgerrådgiveren har haft et par sager, som har vist behov for styrket viden om reglerne for parts-høring, og har efter aftale undervist Børne- og Familieafdelingen i partshøringsreglerne i juni 2022 sammen med en jurist fra Politik og Strategi.

Borgerrådgiveren skulle desuden sammen med en jurist fra Politik og Strategi have undervist Borgerservice i forskellige forvaltningsretlige regler (vejledningspligten, undersøgelsesprincippet, klagebehandling m.v.) i efteråret 2022, men det er pga. borgerrådgiverens orlov udsat til 2023.

Den fælles undervisning betyder, at borgerrådgiveren kan supplere den juridiske undervisning med konkrete eksempler fra kommunen og kan illustrere, hvad det betyder for borgerne, at de sagsbehandlingsmæssige regler og principper overholdes. Samtidig styrkes fagområdernes kendskab til deres juridiske partner i Politik og Strategi, som de kan kontakte, hvis de har sager med behov for sparring. Samlet set vurderes det at være med til at højne det faglige niveau i sagsbehandlingen.

### Andre aktiviteter

Der er i 2022 arbejdet med at styrke kendskabet til borgerrådgiverfunktionen blandt kommunens borgere. Det er de løbende borgerhenvendelser, som giver borgerrådgiveren indblik i, hvor i organisationen der er potentiale for at forbedre sagsbehandlingen og servicen til borgerne. Det er dog ikke en selvfølge for borgerne, at der er en borgerrådgiverfunktion, og derfor er det vigtigt at gøre opmærksom på funktionen. I 2022 er dette sket i form af annoncer i lokalaviserne og uddeling af postkort trykt til formålet. Postkortene er sat op på kommunens biblioteker, borgerservice og andre steder, hvor borgere med potentielt behov for borgerrådgiverfunktionen kommer (bl.a. Den Blå Ambassade, Midtpunktet, Huset i Faaborg, Havnestuen, Datastuen og MDvuns-huset).

Som borgerrådgiver i en kommune, er man som hovedregel 'ene mand/kvinde på posten'. Det er derfor meget glædeligt, at der i løbet af 2022 er etableret borgerrådgiverfunktioner i alle de fynske kommuner inkl. Ærø og Langeland. Som den længst siddende borgerrådgiver på Fyn har den Faaborg-Midtfynske borgerrådgiver taget initiativ til et fynsk borgerrådgivernetværk, hvor der kan deles viden og erfaringer. Det har skabt et kollegaskab på tværs af de fynske kommuner med mulighed for vidensdeling, som i høj grad kommer borgerne til gode.

Som led i det store landsdækkende netværk af borgerrådgivere, deltager borgerrådgiveren i Faaborg-Midtfyn Kommune i en særlig arbejdsgruppe, som har dialog med Ankestyrelsen omkring emner af retssikkerhedsmæssig karakter, hvor vi samarbejder om problemstillinger med overholdelse af borgernes retssikkerhed ud fra de sager, vi ser. Formålet er at styrke arbejdet med borgernes retssikkerhed i henholdsvis Ankestyrelsen og kommunerne.



Borgerrådgiveren har desuden deltaget i en undersøgelse, som Ankestyrelsens Retssikkerhedsenhed er ved at lave om kommunernes arbejde med retssikkerhed på det sociale område.

Borgerrådgiverfunktionen skal ifølge funktionsbeskrivelsen løbende evalueres, og hen over vinteren 2022/23 sker dette ved at sende spørgeskemaer til udvalgte borgere og ansatte i Faaborg-Midtfyn Kommune. Undersøgelsen skal belyse, hvordan borgere og ansatte vurderer værdien af borgerrådgiverfunktionen. Evalueringen vil indgå som en del af baggrunden for det budgetforslag, hvor kommunalbestyrelsen i 2023 skal tage stilling til, om funktionen skal fortsætte, når den nuværende projektstilling udløber medio 2024.

Borgerrådgiver  
Faaborg-Midtfyn Kommune  
Tlf. 72 53 10 17



*Astrid Skotte Lange*