

F R E D E R I K S B E R G
K O M M U N E



Borgerrådsgiverens årsberetning 2023



Indholdsfortegnelse

Indledning	3
Om funktionen og borgerrådgiverens varetagelse af den	4
Henvendelser til borgerrådgiveren.....	5
Anbefalinger.....	6
Anbefaling til Frederiksberg Kommune som helhed.....	6
Anbefalinger til forvaltningsområderne	7
Skolerne og skoleforvaltningen anbefales at have fokus på:	7
Familieafdelingen anbefales at have fokus på.....	8
Socialafdelingen anbefales at have fokus på	9
Kontrolheden anbefales at have fokus på	9
Statistik	11
Henvendelserne fordelt på den enkelte afdelinger	11
Fordeling af henvendelserne på emner.....	12
Afsluttende bemærkninger	13

Indledning

Borgerrådgiverfunktionen i Frederiksberg Kommune har eksisteret siden den 1. januar 2020. Den er oprettet efter § 65e i lov om kommunernes styrelse. Ifølge borgerrådgiverens vedtægt skal der en gang om året afgives en årsberetning til kommunalbestyrelsen efter forudgående indhentet erklæring fra Magistraten.

Der blev ikke aflagt en årsberetning for 2022, da det i forbindelse med skift af borgerrådgiver i 2022 blev besluttet, at 4. kvartal for 2022 skulle indgå i årsberetningen 2023.

Denne årsberetning dækker således perioden fra den 1. oktober 2022 til den 31. december 2023.

Beretningen sammenfatter erfaringerne på baggrund af periodens henvendelser fra borgerne og rummer desuden anbefalinger til, hvordan Frederiksberg Kommune kan forbedre sagsbehandlingen inden for nærmere beskrevne områder.

I en stor organisation som Frederiksberg Kommune begås naturligvis fejl. Der foregår mange aktiviteter i en kommunal virksomhed, der træffes rigtig mange afgørelser, og mange medarbejdere er i kontakt med mange borgere. Fejl og misforståelser er uundgåelige i en travl hverdag.

Det er vigtigt at se på fejlene, rette dem, forhindre at de sker igen og lære af dem til gavn for borgerne.

De borgere, der henvender sig til borgerrådgiveren, er et fåtal i forhold til de mange borgere, der dagligt har kontakt til Frederiksberg Kommune. Typisk vil borgerhenvendelser til borgerrådgiveren først opstå, når borgeren af den ene eller anden grund ikke er enig i en truffen afgørelse, oplever samarbejdsproblemer med sagsbehandleren eller har svært ved at "finde rundt" i det kommunale system.

Årsberetningen omhandler henvendelser til borgerrådgiveren. I årsberetningen beskrives enkeltituationer og oplevelser, som er gået skævt, og der peges på tendenser og mønstre, hvor der med fordel kan rettes et ledelsesmæssigt fokus.

Det er mit håb og ønske, at beretningen kan være et indlæg og bidrag til læring i Frederiksberg Kommune.

14. februar 2024

Annette Gregersen
Borgerrådgiver

Om funktionen og borgerrådgiverens varetagelse af den

Borgerrådgiveren er ansat af kommunalbestyrelsen til at bidrage til at forbedre kommunens dialog med borgerne og sagsgange i forbindelse med klager. Borgerrådgiveren skal endvidere bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Formålet med funktionen er først og fremmest løbende dialog med borgerne i konkrete sager, hvor det handler om at sikre, at der er en konstruktiv dialog mellem kommunens afdelinger og borgerne. Borgerrådgiveren skal hjælpe borgerne med at finde vej i systemet, give vejledning i forbindelse med klager, hjælpe med at skrive klagen og behandle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og betjening af borgerne, herunder også klager over den praktiske opgaveløsning samt klager over diskrimination.

Borgere, der henvender sig hos borgerrådgiveren, har ofte mistet tilliden til samarbejdet med Frederiksberg Kommune, og de kan være i tvivl om, hvordan de kommer videre i deres situation. Nogle borgere efterspørger vejledning for derefter at gå videre med sagen selv, mens andre ønsker, at borgerrådgiveren hjælper mere til ved fx at få aktindsigt i deres sag og deltage i et møde sammen med dem og den relevante afdeling.

Borgerrådgiveren arbejder hovedsageligt dialogorienteret, hvor der på baggrund af en henvendelse tages kontakt til den relevante afdeling så tidligt som muligt for at indgå i en konstruktiv og løsningsorienteret dialog med løsning af problemstillingen for øje. Borgerrådgiveren oplever et godt og positivt samarbejde med forvaltningen.

Borgerrådgiveren har i 2023 deltaget i mange forskellige slags møder på forskellige niveauer i de enkelte afdelinger, hvor samarbejdet mellem afdelingerne og borgerrådgiveren blev drøftet.

Den 21. november 2023 afholdt borgerrådgiveren et temamøde i rådhusets festsal om retssikkerhed i kommunerne. Direktøren for den juridiske tænketank Justitia, Birgitte Arent Eiriksson holdt et oplæg om, hvordan borgerrådgiverfunktionen kan bidrage til sikring af retssikkerheden. Borgerrådgiveren holdt derefter et oplæg om borgerrådgiverens varetagelse af funktionen i Frederiksberg Kommune. Alle ansatte i Frederiksberg Kommune, der kunne have interesse for emnet, var inviteret. Der var mange spørgsmål og en god drøftelse blandt de 60 deltagere til temamødet.

Henvendelser til borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren har modtaget henvendelser fra 197 unikke borgere om 241 forskellige forhold i perioden fra den 1. oktober 2022 til den 31. december 2023.

I 2021 henvendte 211 borgere sig med 232 forskellige forhold, så der ses dermed et fald i henvendelser i denne beretningsperiode (som er på 15 måneder), hvilket formentlig skyldes, at borgerrådgivningen skulle løbes i gang igen efter at have været lukket i 7 måneder af 2022. Til gengæld kan det ses, at der har været en mindre stigning i antallet af forhold pr. unikke borger.

Langt de fleste henvendelser modtages telefonisk. Resten modtages via sikker e-post. Nogle henvendelser afsluttes ved en enkelt telefonsamtale, mens andre sager løber over flere måneder med fysiske møder med borgerne og møder med forvaltningen. Borgerrådgiveren har afholdt fysiske møder i 83 af de 241 sager med 60 borgere.

Der er modtaget henvendelser vedrørende de fleste forvaltningsområder i Frederiksberg Kommune omhandlende vejvisning, råd og vejledning og utilfredshed med sagsbehandlingen i bred forstand og utilfredshed med selve afgørelserne.

Der er valgt nogle observationer ud til nærmere beskrivelse i årsberetningen med anbefalinger til den relevante afdeling. Udvælgelsen er sket dels på baggrund af antallet af henvendelser og dels på baggrund af alvorsgraden i henvendelserne set i relation til borgernes retssikkerhed.

Det er vigtigt at huske, at borgerrådgiveren kun ser en meget lille del af det samlede antal sager og afgørelser, samtidig med at sagerne oftest er meget komplekse og langvarige. Det gør dog ikke alvorsgraden af fejlene mindre for den enkelte borger.

Det betyder også, at årsberetningen ikke kan sammenlignes med en tilfredshedsundersøgelse, da borgerrådgiveren som udgangspunkt ikke møder tilfredse borgere.

Sidst i årsberetningen fremlægges statistik omkring henvendelserne.

Anbefalinger

Ifølge borgerrådgiverens vedtægt skal årsberetningen indeholde anbefalinger på baggrund af de forhold, som borgerrådgiveren har fundet utilfredsstillende. Anbefalingerne skal gives for, at henvendelserne til borgerrådgiveren kan bruges konstruktivt til at skabe læring samt forbedre og kvalificere sagsbehandlingen og borgerbetjeningen fremadrettet.

Anbefaling til Frederiksberg Kommune som helhed

Frederiksberg Kommune anbefales at have fokus på:

- En helhedsorienteret tilgang til borgere, der har sager i flere afdelinger
- Sikring af fremdrift i de enkelte sager og løbende orientering til borgerne om forventet sagsbehandlingstid, hvis den udmeldte sagsbehandlingstid ikke kan holdes

Baggrunden for den første anbefaling er, at borgerrådgiveren har modtaget henvendelser fra flere borgere, der har sager i forskellige afdelinger på samme tid. Det opleves af borgerne som svært at navigere rundt i og have overblik over hvilken afdeling, der tager sig af hvad, og om afdelingerne kommunikerer internt med hinanden om borgeren. Det medvirker til at svække tilliden til kommunen.

Borgerrådgiveren har modtaget en del henvendelser, der omhandler, at borgerne oplever lang sagsbehandlingstid. I flere af sagerne bliver der truffet afgørelser umiddelbart efter, at borgerrådgiveren kontakter den enkelte afdeling herom, eller sagsbehandlingen "genoptages" efter borgerrådgiverens henvendelse. Tid er en vigtig del af borgerens retssikkerhed. Der gælder et hurtighedsprincip i retssikkerhedsloven § 3, hvorefter forvaltningen skal træffe afgørelser, så hurtigt som det er muligt.

Anbefalinger til forvaltningsområderne

Skolerne og skoleforvaltningen anbefales at have fokus på:

- At der etableres sygeundervisning ved skolefravær
- At 7-dages fristen for at give aktindsigt overholdes
- At skolerne sikrer, at relevant korrespondance mellem skole og forældre bliver journaliseret, så det er muligt at dokumentere, hvad der er sket i en sag

Baggrunden for den første anbefaling er, at borgerrådgiveren har modtaget flere bekymrede henvendelser fra forældre, hvis børn ikke har været i skole i en længere periode, og hvor der ikke er iværksat sygeundervisning fra skolernes side. I borgerrådgiverens årsberetning for 2021 var der også en anbefaling om at have fokus på overholdelse af reglerne om sygeundervisning.

Skoleafdelingen har i forbindelse med udarbejdelsen af denne årsberetning oplyst til borgerrådgiveren, at den har en særlig opmærksomhed omkring sygeundervisning og har igangsat initiativer, der skal sikre, at elever med sygefravær får tilbudt sygeundervisning.

Der er modtaget en henvendelse fra en forælder, der ønsker aktindsigt, og hvor forvaltningen har svaret forældrene, at der først kan gives aktindsigt, når skoleferien er overstået. Borgerrådgiveren fik oplyst af skoleafdelingen, at man ikke havde adgang til skolernes registreringer m.v., hvorfor det måtte afvente, at medarbejderne på skolen var tilbage på arbejde efter sommerferien.

Det følger af forvaltningslovens § 16, stk. 2, at der skal gives aktindsigt inden for 7 arbejdsdage efter modtagelsen af anmodningen, medmindre dette på grund af fx sagens omfang eller kompleksitet undtagelsesvis ikke er muligt. 7-dages fristen gælder også, selv om skolerne holder ferie. Det anbefales derfor, at skoleforvaltningen udarbejder retningslinjer, der sikrer, at forvaltningsloven kan overholdes.

Der er modtaget et par henvendelser fra borgere, hvor korrespondancen mellem forældrene og skolen i den digitale kommunikationsplatform Aula ikke er blevet journaliseret, og hvor skolen udelukkende har eksamenspapirer omkring barnet.

Det fremgår af offentlighedslovens § 15, stk. 1, at en myndighed er forpligtet til at journalisere dokumenter, som er modtaget eller afsendt som led i administrativ behandling, hvis det har betydning for en sag. Det betyder, at skolerne er forpligtet til at journalisere korrespondance i Aula, hvis det er af betydning for en sag og forhold omkring barnet.

Familieafdelingen anbefales at have fokus på:

- At der altid foretages partshøring af borgerne, inden der træffes afgørelse
- At sagsbehandlingstiden ikke bliver unødigt lang, og at der sikres fremdrift i sagerne, særligt i forbindelse med sagsbehandlerskifte
- At forbedre forældrenes oplevelse af inddragelse og samarbejde
- Placering af fællesvisitationsmødet, så det ikke holdes lige op til sommerferien, da det forhindrer forældrene/barnet i at få kontakt til skolen/dagtilbuddet inden sommerferien

Baggrunden for den første anbefaling er, at flere borgere har henvendt sig til borgerrådgiveren for at få hjælp til at klage over en afgørelse, som familieafdelingen har truffet, og hvor borgerrådgiveren har konstateret, at der ikke er sket partshøring af borgeren forud for, at afgørelsen er truffet.

Borgerne havde dermed ikke haft mulighed for at forholde sig til de oplysninger, som familieafdelingen byggede dens afgørelser på. Borgerrådgiveren rettede henvendelse til familieafdelingen, som sørgede for, at fejlene blev rettet.

Flere borgere har henvendt sig om lang sagsbehandlingstid herunder lang sagsbehandlingstid ved sagsbehandlerskifte og på behandling af erstatning for tabt arbejdsfortjeneste. I forhold til ansøgning om tabt arbejdsfortjeneste udgør det et stort problem for borgerne, da de ved deres ansøgning tilkendegiver, at de har brug for at arbejde mindre for at kunne passe deres børn. Den lange sagsbehandlingstid kan medføre sygemeldinger eller opsigelser fra arbejdet med mistet forsørgelsesgrundlag til følge.

I en konkret sag ventede en familie i 1½ år på en afgørelse om hjemmetræning til deres barn med en autisme diagnose. I samme sag hjemsendte Ankestyrelsen i december 2022 en afgørelse om afslag på tabt arbejdsfortjeneste til fornyet behandling. I december 2023 var sagsbehandlingen i familieafdelingen ikke påbegyndt endnu. Familieafdelingen har efterfølgende givet familien en undskyldning.

I forhold til anbefalingen om at forbedre forældres oplevelse af inddragelse og samarbejde har flere borgere oplyst til borgerrådgiveren, at de ikke oplever at blive mødt i deres perspektiv og forståelse for deres situation af sagsbehandleren.

Flere borgere udtrykker ønske om, at de får mulighed for at forberede sig bedre til status- og opfølgingsmøderne ved, at der udarbejdes dagsordener til møderne, hvor de også bliver inddraget i, hvad der skal drøftes. Det er borgerrådgiverens opfattelse, at manglende dagsordener og referater bidrager til uforudsigelighed i processen og opleves af forældrene som manglende inddragelse.

Forældre oplever usikkerhed om, hvad der skal drøftes på møder, hvad der er besluttet, og om forældrenes perspektiv bliver inddraget i beslutningerne. Det er borgerrådgiverens oplevelse, at nogle sagsbehandlere forbereder møderne sammen med forældrene, hvor andre blot indkalder til et møde uden nærmere defineret emne andet end status eller opfølgning.

Borgerrådgiveren modtog i juni 2023 en henvendelse fra forældre, der skulle have en sag behandlet på det sidste fælles visitationsmøde inden sommerferien. Barnet skulle begynde i et nyt dagtilbud efter sommerferien. Datoen for visitationsmødet var den 30. juni 2023, hvilket betød, at det ikke var muligt for forældrene og barnet at komme ud at se skolen før få dage før skolestart. Familien skulle således igennem en hel sommerferie, uden at vide hvad forældrene eller barnet skulle forberede sig på.

Socialafdelingen anbefales at have fokus på:

- Opfølgning af borgere der ikke svarer på henvendelser

Borgerrådgiveren modtog en henvendelse fra en borger, der var tilflyttet Frederiksberg Kommune for tre år siden, og i de tre år ikke havde modtaget hjælp fra Frederiksberg Kommune. Borgeren havde i sin tidligere bopælskommune haft en støtte- kontaktperson i mange år, ligesom borgeren havde modtaget hjemmehjælp. I sagen var der ved borgerens tilflytning til Frederiksberg Kommune sket en overlevering om, at borgeren modtog hjælp. Borgerrådgiveren besøgte borgeren i hjemmet sammen med en boligsocial medarbejder og konstaterede, at borgeren endnu ikke var kommet på plads, og at borgeren følte sig socialt isoleret. Gennem den boligsociale medarbejder skete der en kontakt til socialafdelingen, og borgeren fik bevilget en støtte- kontaktperson, som borgeren har god hjælp af. På forespørgsel fra borgerrådgiveren oplyste socialafdelingen, at den havde forsøgt at ringe til borgeren, da borgeren flyttede til Frederiksberg, men at borgeren ikke tog telefonen. Det medførte, at der ikke skete yderligere i sagen i forhold til hjælp til borgeren.

Kontrolheden anbefales at have fokus på:

- At overholde de forvaltningsretlige regler
- At møde borgerne med tillid
- At tale og skrive respektfuldt og ordentligt til borgerne

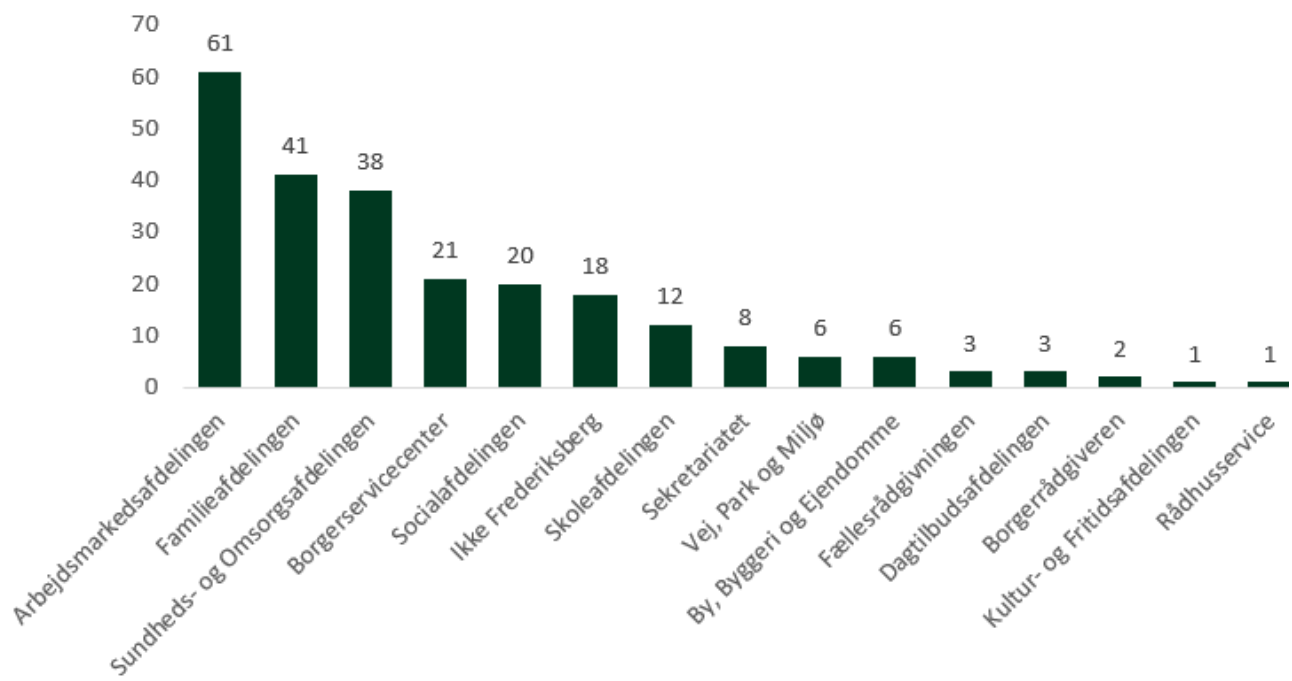
Borgerrådgiveren har modtaget flere henvendelser fra borgere, der oplever, at de ikke har fået en god og reel sagsbehandling i kontrolenheden. Der er i en sag ikke givet en skriftlig partshøring og en ordentlig begrundelse. Borgeren oplevede, at pågældende var "dømt" på forhånd, at kontrolenheden havde besluttet sig for, at den ikke troede på borgeren, men var overbevist om, at borgeren ikke fortalte sandheden. Borgere fortæller om ubehagelige samtaler med kontrolenheden, og det er også kommet til udtryk i breve fra kontrolenheden ved sprogbrugen over for borgerne.

Borgerrådgiveren er løbende i dialog med ledelsen i kontrolenheden omkring henvendelserne, og der er igangsat initiativer, der har fokus på et godt møde mellem medarbejdere og borgere, og som har fokus på iagttagelse af reglerne i forvaltningsloven.

Statistik

Borgerrådgiveren har som tidligere nævnt modtaget henvendelser fra 197 borgere om 241 forskellige forhold.

Henvendelserne fordelt på den enkelte afdelinger



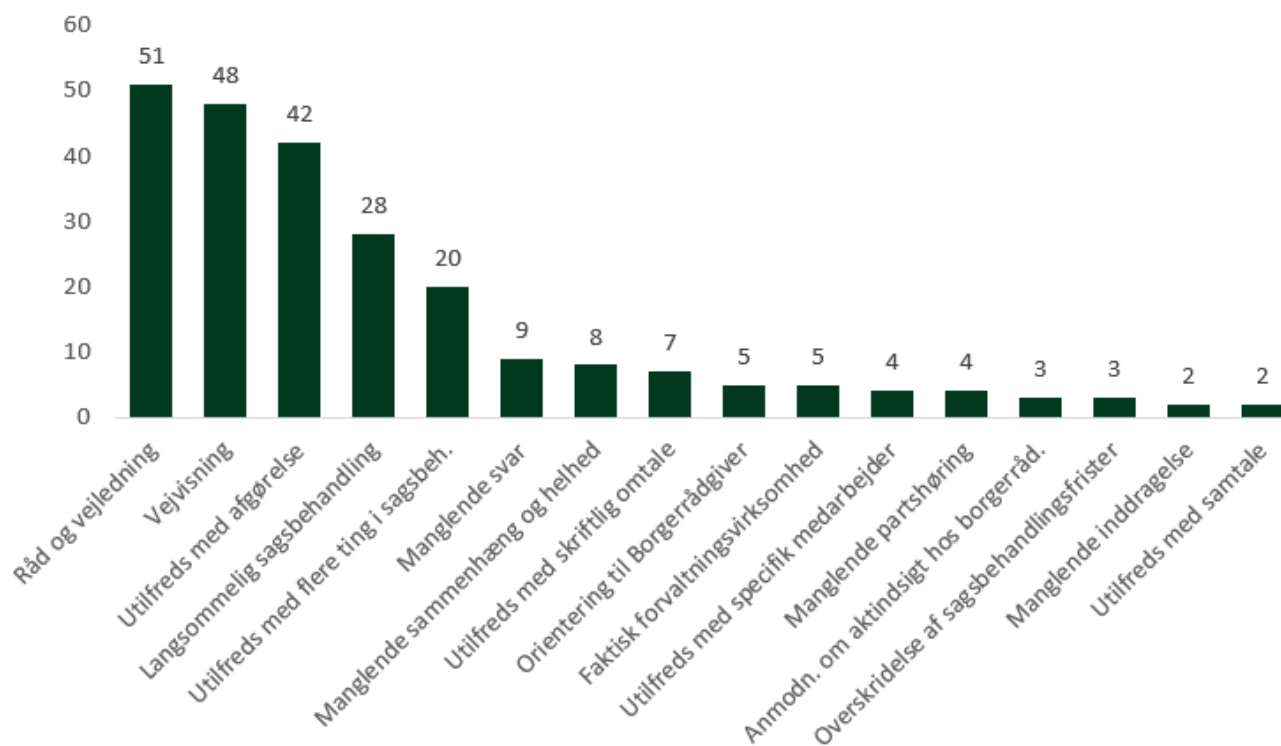
Der er flest henvendelser inden for arbejdsmarkedsafdelingen og familieafdelingen. Der er kommet 61 henvendelser inden for arbejdsmarkedsafdelingen mod 66 i 2021. Der er dermed tale om et fald i henvendelser. Der er kommet 41 henvendelser inden for familieafdelingen mod 30 henvendelser i 2021. Da denne beretningsperiode er 15 måneder, er der tale om en meget lille stigning på 0,25 %.

Det er den samme tendens i alle de kommuner, som har etableret en borgerrådgivning, at der er flest henvendelser inden for arbejdsmarkeds- og familieafdelingerne. Det er afdelinger, hvor der er meget borgerkontakt, hvor der bliver truffet mange afgørelser, og hvor kontakten og afgørelserne er af vital betydning for borgerne lige fra forsørgelsesgrundlag til foranstaltninger omkring børnene.

Der er kommet 38 henvendelser inden for sundheds- og omsorgsområdet mod 23 i 2021. Der er tale om en forholdsmæssig stigning på 7 %. 14 af disse henvendelser omhandler boligsager, hvor borgere har henvendt sig til borgerrådgiveren, fordi de har været utilfredse med, at de ikke er blevet godkendt til en handicap- ældrebolig eller visiteret til en bolig ud fra et boligsocialt synspunkt. Der er større efterspørgsel, end der er udbud af almene boliger på Frederiksberg, og det er svært at

forklare borgere, der oplever, at de er meget sårbare og udsatte på grund af helbred og/eller psykiske forhold, at de ikke opfylder betingelserne for at få anvist en bolig fra kommunen. I årsberetningen for 2021 blev det også nævnt, at der kom relativt mange henvendelser fra borgere, som har udfordringer i forhold til deres boligsituation.

Fordeling af henvendelserne på emner



De fleste henvendelser omhandler råd og vejledning, vejvisning og utilfredshed med afgørelser. I 48 af sagerne henvendte borgerne sig med problemstillinger, som blev behandlet ved at vise vej til fx en afdeling i kommunen, en anden myndighed eller en retshjælp. I 42 af sagerne var borgerne utilfredse med afgørelserne. Her vejleder borgerrådgiveren om klagemuligheder og tilbyder sparring på argumenter i en klage eller skriver selve klagen sammen med borgeren. Borgerrådgiveren oplever, at borgerne sætter stor pris på at få den hjælp. Borgerne kan også være utilfredse med sagsbehandlingen omkring afgørelsen

Langsommelig sagsbehandling er et selvstændigt tema i 28 af henvendelserne til borgerrådgiveren. I årsberetningen for 2021 var der 37 henvendelser om langsommelig sagsbehandling. Der er altså sket et fald i henvendelserne om dette. Borgerne har typisk en oplevelse af, at der ikke har været fremdrift i sagerne, og at borgeren ikke forstår, hvorfor der ikke sker noget. I de sager vil borgerrådgiveren typisk tage kontakt til den pågældende afdeling og viderebringe borgerens synspunkt og bede om en tidshorisont på svar til borgeren.

Afsluttende bemærkninger

Som nævnt i indledningen til denne årsberetning udgør henvendelserne til borgerrådgiveren et fåtal i forhold til de mange borgere, som Frederiksberg Kommune er i kontakt med. Det gør dog ikke henvendelserne mindre alvorlige. Ud over at borgerrådgiveren kan hjælpe borgeren i den enkelte sag, kan henvendelserne tilsammen vise tendenser og mønstre, som Frederiksberg Kommune kan drage læring af i administrationen.

Borgerrådgiveren ser frem til at fortsætte sit arbejde med at holde fokus på sikring af borgernes retssikkerhed og ser også frem til at fortsætte samarbejdet med kommunens ledere og medarbejdere.



Billede fra afholdelse af temamøde om retssikkerhed i kommunerne den 21. november 2023.