



*Borgerrådgiver*

# BORGERRÅDGIVERENS ÅRSRAPPORT FOR 2020



MARTS 2021  
LOUISE HARE STIDSEN

## Indhold

1. Forord	Side 2
2. Tilgang til opgaven	Side 3
3. Årets henvendelser i 2020	Side 4
3.1 Henvendelser fordelt på typer og fagcentre	Side 4
3.1.1 <i>Vejledning</i>	Side 5
3.1.2 <i>Udredning</i>	Side 6
3.1.3 <i>Klage</i>	Side 6
3.2 <i>Borgerne efterspørger</i>	Side 9
4. Opfølgning på anbefalinger fra 2019	Side 10
5. Anbefalinger til fremtidige fokusområder	Side 13
6. Odsherred Kommunes whistleblowerordning	Side 16

## 1. Forord

Borgerrådgiverens årsrapport 2020 dækker perioden fra 1. januar til 31. december 2020 og beskriver tendenser i de henvendelser fra 402 borgere, som jeg har modtaget i det forløbne år.

Jeg indleder rapporten med en kort beretning om min tilgang til opgaven. Dette følges af en opgørelse af henvendelser i 2020 med kommentarer. Herefter vil jeg kort følge op på de initiativer, administrationen har taget på baggrund af anbefalingerne fra min årsrapport for 2019. Og endelig vil jeg give mine anbefalinger til fremtidige fokusområder som en konklusion på henvendelserne til Borgerrådgivningen i 2020.

Formålet med en årsrapport er at orientere Byrådet om årets henvendelser til Borgerrådgivningen og komme med betragtninger og anbefalinger til at forbedre kommunens praksis<sup>1</sup>.



Odsherred, marts 2021  
Louise Hare Stidsen

---

<sup>1</sup> Via følgende link ses den vedtægt, som Byrådet har vedtaget for borgerrådgiverfunktionen: [http://www.odsherred.dk/sites/default/files/PDF/vedtaegt\\_for\\_borgerraadgiveren\\_i\\_odsherred\\_kommune.pdf](http://www.odsherred.dk/sites/default/files/PDF/vedtaegt_for_borgerraadgiveren_i_odsherred_kommune.pdf).

## 2. Tilgang til opgaven

Borgere<sup>2</sup> i Odsherred Kommune kan frit møde op uden forudgående aftale i Borgerrådgivningen på mandage og torsdage på henholdsvis biblioteket i Nykøbing og i Asnæs<sup>3</sup>. Tanken bag er, at biblioteket udgør et neutralt rum, modsat fx et mødelokale på rådhuset eller på et administrationscenter.

Mange borgere møder blot op, mens andre vælger at bestille tid til et møde. Jeg tager ligeledes på hjemmebesøg, hvis en borger er dårligt gående, lider af angst eller lignende. Borgerne kan yderligere træffe mig på mail eller telefon (uden faste tider). Det er via telefonen, jeg modtager flest henvendelser.

Den vejledning og rådgivning, jeg yder i Borgerrådgivningen, er lige så forskelligartet som de mennesker, der kommer ind ad døren. Når en borger henvender sig til mig, tager jeg altid udgangspunkt i borgerens egen oplevelse af situationen. Det er meget forskelligt, hvilke skridt det efterfølgende afføder. Det kan være alt lige fra en hurtig telefonsamtale til en længerevarende og løbende kontakt til borgeren med flere møder, gennemgang af til tider mange sagsakter og dokumenter samt kontakt til en eller flere medarbejdere og ledere i administrationen.

Fælles for alle henvendelser er dog, at min tilgang er baseret på dialog. Den dialogbaserede tilgang kommer også til udtryk i samarbejdet med administrationen, hvor min opgave ofte er at udrede en sag, som borgeren oplever er gået i hårdknude, hvor dialogen er gået i stå eller ikke er til at overskue. Der er ofte mange følelser på spil for borgeren, hvor administrationen ofte ser nøgternt på sagen med "myndighedsbriller". Her bliver det afgørende at kunne være det led, der får borgernes henvendelser gjort til noget, som det pågældende center kan handle på, fx i form af at løfte en vejledningspligt, kommunikere en forventet sagsbehandlingstid ud m.v.

Borgerne jeg møder har brug for mere eller mindre håndholdt vejledning og rådgivning. Jeg tager altid udgangspunkt i, at de borgere, der kan selv, skal selv. Hvor nogle blot har brug for vejledning for at kunne tage sagen i egen hånd, har andre brug for en mere intensiv rådgivning og hyppig kontakt, hvor vi sammen fx kigger en hel sag igennem og udreder, hvad der er på spil.

Med baggrund i overstående tilgang deler jeg henvendelserne op i tre kategorier:

- Vejledning
- Udredning
- Klage

Om en sag hører til den ene eller den anden kategori, hænger sammen med borgernes ønske, kombineret med at jeg forsøger at finde den egentlige årsag til borgerens henvendelse eller ønske om at klage.

---

<sup>2</sup> "Borger" skal forstås som juridisk person. Borgerrådgivningen er et tilbud til både borgere, virksomheder og foreninger. Når jeg skriver "henvendelse fra borgere", så kan der dermed også være tale om en henvendelse fra en borger, en virksomhed eller en forening.

<sup>3</sup> Henvendelserne til borgerrådgivningen er steget gennem de sidste fem år, og 2020 er ingen undtagelse - på trods af manglende mulighed for personlige møder på bibliotekerne grundet nedlukning. Borgerne kontakter p.t. borgerrådgivningen via telefon, mail m.v., og der er afholdt nogle få videomøder.

### 3. Årets henvendelser i 2020

Som borgerrådgiver er det min opgave at hjælpe borgere, der på den ene eller anden måde føler sig klemte i det kommunale system. Det kan være, at borgeren ikke forstår indholdet i en afgørelse, eller at borgeren ikke kan få svar på sine spørgsmål. Det kan også være, at der i sagsforløbet er sket fejl af indgribende karakter for den enkelte borger.

Når jeg henvender mig i kommunens administration, mødes jeg langt de fleste steder med velvilje og med et ønske om at løse de problemer, som borgeren står med. Det er et godt udgangspunkt, når dialogen mellem borger og kommune skal genskabes.

Det er også min opgave at medvirke til forbedringer af sagsbehandlingen, og her kan den enkelte borgers henvendelse komme mange borgere til gavn, når kommunen bruger den til læring og som afsæt for udvikling af borgerbetjeningen.

Borgernes stemme er en vigtig kilde til, hvordan kommunens kommunikation og sagsbehandling opleves udefra - og den stemme fortjener stor opmærksomhed.

Året 2020 har også været et specielt år i borgerrådgivningen. Det er min oplevelse, at borgerne har haft stor forståelse for, at alle grene af kommunens virksomhed har været både under pres, men også under forandring. Jeg har fx oplevet, at borgerne naturligt har forholdt sig til eventuelle lange sagsbehandlingstider med en skelen til, at en sagsbehandler muligvis har haft både job og hjemmeskoling af børn at skulle varetage, eller at hjælpen i borgerens hjem var aflyst for en tid, og at borgerens familie måtte træde til hos det ældre familiemedlem.

På den anden side har året 2020 set ud som de andre år. For der har stadig været fuldt tryk på ansøgninger, bevillinger, påbud, jobcentersamtaler, affaldshåndtering, børnepasning m.v. i alle dele af kommunens virksomhed.

#### 3.1 Henvendelser fordelt på type og fagcenter

Jeg har haft 402 unikke henvendelser (fra enkeltpersoner) i 2020. Disse har samlet set udgjort 933 henvendelser i 2020. Sagerne fordeler sig sådan her:

##### Unikke henvendelser - i alt 402

Center	Vejledning	Udredning	Klage
Økonomi og Ejendomme	8	2	-
Organisation	6	-	-
Kultur og Borger	17	2	-
Børn, Unge og Familier	14	31	6
Social og Psykiatri	11	11	4
Sundhed og Omsorg	36	16	-
Job og Ydelser	47	40	6
Miljø og Teknik	60	14	4

Andet ærinde <sup>4</sup>	67	-	-
Antal henvendelser i alt	266	116	20

#### Samlet antal henvendelser - i alt 933

Center	Vejledning	Udredning	Klage
Økonomi og Ejendomme	11	9	-
Organisation	11	-	-
Kultur og Borger	20	3	-
Børn, Unge og Familier	15	148	94
Social og Psykiatri	12	45	45
Sundhed og Omsorg	52	30	-
Job og Ydelser	60	114	31
Miljø og Teknik	81	34	44
Andet ærinde	67	-	-
Antal henvendelser i alt	336	383	214

Når man sammenholder tallene fra de to tabeller, kan man fx se, at de 37 borgere, jeg har behandlet en sag for enten som en udrednings- eller klagesag i Center for Børn, Unge og Familier, har jeg samlet været i dialog med 242 enkeltstående gange.

Årsagen til den meget hyppige kontakt i nogle sager er, at nogle borgere har brug for vejledning og rådgivning igennem en længere proces, der fx inkluderer dels klagevejledning, dels generel vejledning om mulighederne for eksempelvis aktindsigt og endelig brug for opbakning i processen, som kan være et hårdt og opslidende forløb for den enkelte borger, især hvis borgeren også er udfordret på andre parametre.

#### 3.1.1 Vejledning

En lang række borgere henvender sig til Borgerrådgivningen og får alene vejledning til at komme videre med deres utilfredshed eller uafklarethed på egen hånd. Det kan fx være en borger, der ønsker at vide, hvor han skal indgive en klage, som han har skrevet. Eller det kan være en borger, der ønsker at kende en sagsbehandlingstid på et bestemt fagområde. Eller det kan være en borger, der ikke ved, hvor han skal starte og slutte i sin kontakt til kommunen.

Disse sager afslutter jeg som regel med en enkelt telefonsamtale, mail eller personlig kontakt. Udgangspunktet er som nævnt, at de borgere, der selv har ressourcerne til at tage sagen i egen hånd, selv skal gøre det uden min indblanding.

Der er dog masser af vigtig input i vejledningssamtalerne. Når en håndfuld borgere fx i samme uge har henvendt sig og spurgt til sagsbehandlingstiderne på et bestemt fagområde, så begynder jeg at blive nys-

<sup>4</sup> Kategorien 'Andet ærinde' dækker over borgere, der tager kontakt til Borgerrådgivningen, og hvor udfaldet af vores samtale fx bliver, at jeg anbefaler, at borgeren klager til Udbetaling Danmark, søger retshjælp, søger økonomisk rådgivning eller lignende. I 2020 er der en del henvendelser under denne kategori, hvor borgeren er blevet vejledt om at tage kontakt til *Den myndighedsfælles coronahotline*.

gerrig på dette sammenfald. Er det fordi, kommunen ikke er tydelig nok i sin kommunikation om sagsbehandlingstiderne på det givne fagområde, eller kan det være, at sagsbehandlingstiden ikke bliver overholdt?

En større sag kan også starte som en vejledningssag, hvor borgeren så kontakter Borgerrådgivningen igen, fordi borgeren ikke selv kan komme videre på egen hånd, fx fordi dialogen med en afdeling er sandet til. Her fører borgerens fornyede henvendelse ofte til, at jeg gennemgår en sag, og udreder hvad der er på spil, for efterfølgende at gå i dialog med afdelingsledelsen eller centerledelsen.

### 3.1.2 Udredning

En udredning af en sag starter ofte med, at borgeren kontakter Borgerrådgivningen med et ønske om at klage, men hvor netop udredningen af sagen og dialogen med borgeren almindeligvis ender med, at borgeren oplever det hensigtsmæssigt med en anden tilgang. Mit engagement i sagen kommer derfor i disse sagstyper ofte slet ikke til centrum kendskab, fordi borgeren med nye redskaber i hånden formår at løse sagen på egen hånd efter endt vejledning og rådgivning.

En sag kan dog godt starte som en udredende opgave, men herefter ende i en klage. Det kan der være mange årsager til. Måske ender det med, at grobunden for dialog om en løsning af borgerens henvendelse er udtømt, måske starter sagen som en udredning, der viser, at borgeren med rette har en række klagepunkter, der skal vurderes af en klageinstans, fx Ankestyrelsen, Tilsynet eller lignende.

Der er ingen tvivl om, at langt de fleste af disse sager, samt klager i det hele taget, kommer fra borgere, der har en sag inden for det sociale område. Men mine opgørelser viser også, at der er stor lydhørhed fra administrationens side. Det kan ses af, at jeg har haft samlet 116 henvendelser, hvor borgeren i udgangspunktet kom for at få hjælp til at klage, men hvor kun de 20 af sagerne resulterede i en egentlig klage til eller over administrationen.

### 3.1.3 Klage

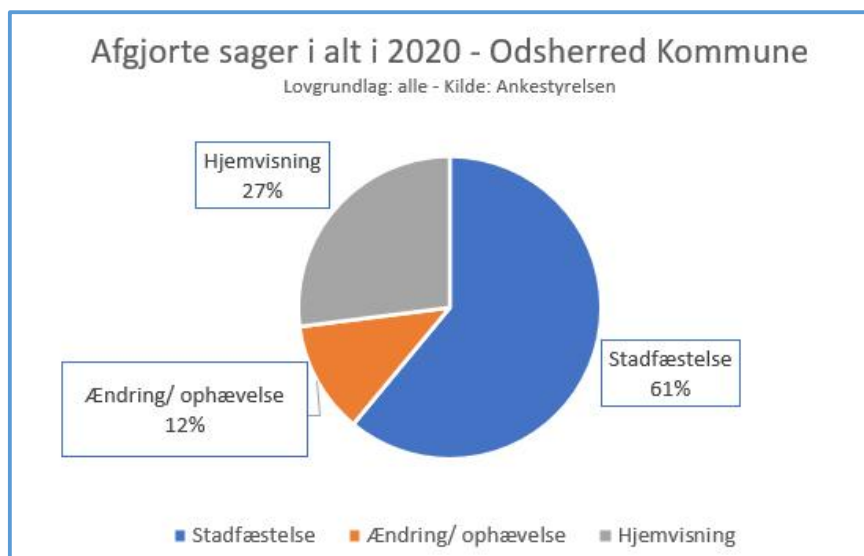
Der er flere årsager til, at så få af henvendelserne til Borgerrådgivningen resulterer i en egentlig klage. Mange borgere trækker 'klageflaget', fordi det umiddelbart er den indsigelsesmulighed i forhold til en sag, der virker mest tilgængelig, men hvor vejen til målet, fx at opnå en bestemt ydelse, også kan opnås ved en anden tilgang, fx at ansøge om en specifik ydelse eller anmode om en bred vurdering af sin sag.

Mange borgere trækker sig i forhold til at klage, fordi vejen til målet ad den kanal kan forekomme meget lang. Den enkelte kan have et akut behov for en ydelse og bakke ud ved oplysning om Ankestyrelsens sagsbehandlingstid. Andre borgere spørger sig selv, om det overhovedet nytter at klage. Og andre igen oplever det at skulle igennem en yderligere "fjern instans" som et uoverstigeligt bjerg. Og det er bl.a. her, at Borgerrådgivningen har sin berettigelse.

Ankestyrelsen<sup>5</sup> udfærdiger hvert år opgørelser over sager afgjort i hver kommune for det pågældende år. Her følger Ankestyrelsens opgørelse for Odsherred Kommune for 2020:

---

<sup>5</sup> Når jeg vender tilbage til Ankestyrelsen som eksempel, så skyldes det, at det netop er Ankestyrelsen, der er klageinstans for langt de fleste af borgere, som jeg møder i Borgerrådgivningen.



Af opgørelsen ses, at 39 % af de 240 sager, som Ankestyrelsen behandlede fra Odsherred Kommune i 2020<sup>6</sup>, enten førte til en ændring af kommunens afgørelse eller en hjemvisning til fornyet behandling. Det betyder, at Ankestyrelsen afgjorde, at 39 % af sagerne var ugyldigt afgjort. Det kan der være mange årsager til. Der kan fx være tale om, at en sag ikke er tilstrækkeligt belyst, eller at formkrav som fx partshøring ikke har været iværksat forud for kommunens afgørelse.

Fra et borgerperspektiv viser billedet tydeligt, at det er vigtigt for borgeren at klage, hvis borgeren mener, der er grund til det. Og igen viser billedet, at Borgerrådgivningen, og den hjælp man kan få til at klage, styrker retsstillingen for de borgere, der ikke magter processen på egen hånd.

Dette har den uafhængige tænketank Justitia også haft fokus på i 2020 med analyserapporten *Borgerrådgivere - en sikring af borgernes retssikkerhed*<sup>7</sup>. Analysen afdækker bl.a., at der er en for borgerne positiv sammenhæng mellem omgørelsesprocenterne i sager hos Ankestyrelsen<sup>8</sup>, og hvorvidt borgerne har mulighed for at henvende sig til en borgerrådgiver (se figur nedenfor).

Justitias rapport ender bl.a. med en anbefaling om, at borgerrådgiverordningen gøres obligatorisk i alle kommuner som et led i at styrke borgernes retssikkerhed<sup>9</sup>.

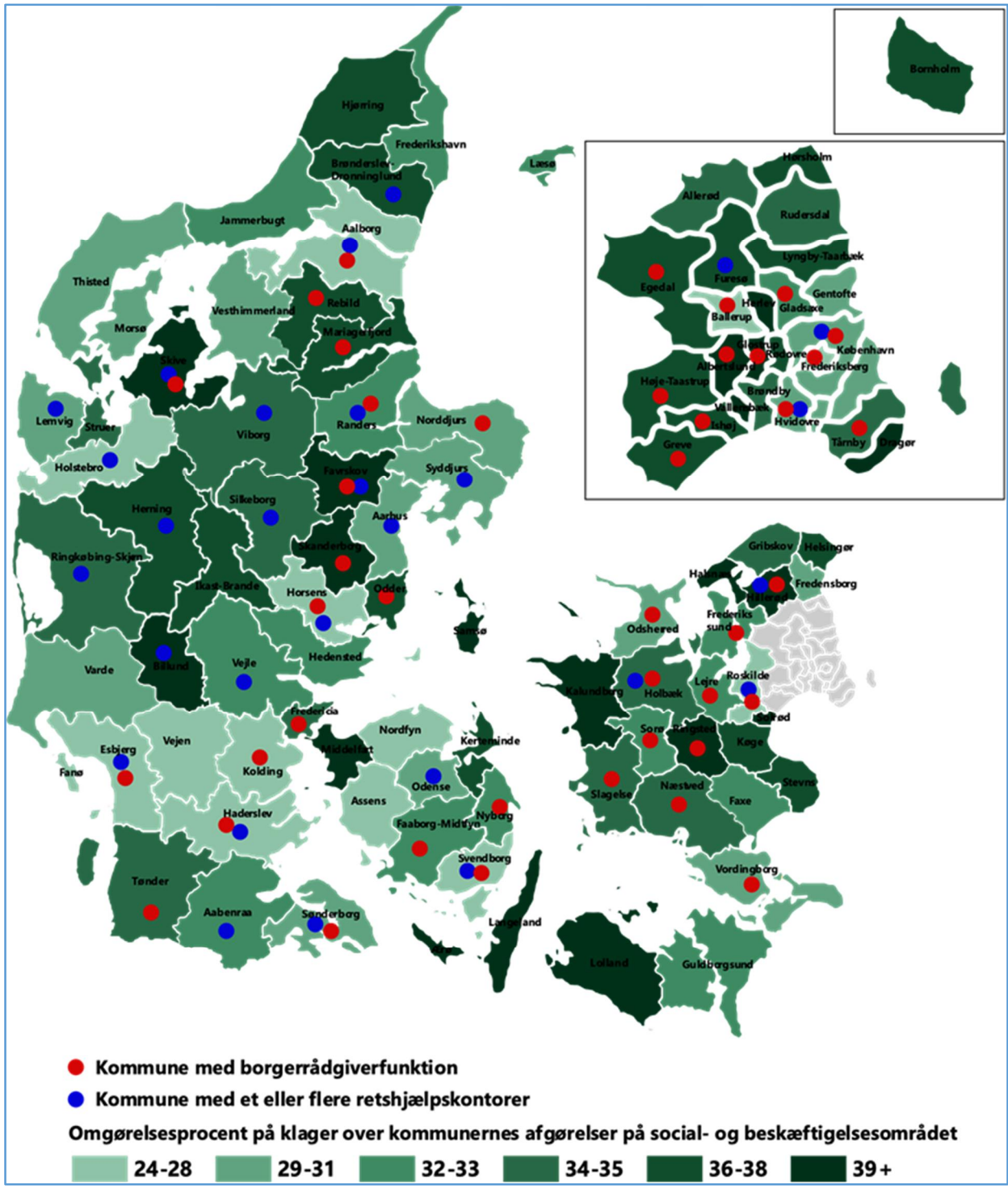
<sup>6</sup> Ankestyrelsen afgjorde i 2019 i alt 195 sager behandlet af Odsherred Kommune inden for social- og beskæftigelsesområdet. Kategorien *Afvisning/henvisning* dækker primært over klager, som Ankestyrelsen afviser med baggrund i, at de er indgivet efter klagefristens udløb, og der er derfor ikke taget stilling til sagens materielle indhold.

<sup>7</sup> [https://justitia-int.org/wp-content/uploads/2020/10/Analyse\\_Borgerra%CC%8Adgivere-en-sikring-af-borgernes-retssikkerhed.pdf](https://justitia-int.org/wp-content/uploads/2020/10/Analyse_Borgerra%CC%8Adgivere-en-sikring-af-borgernes-retssikkerhed.pdf).

<sup>8</sup> Vær opmærksom på, at Justitias analyse fra 2020 anvender data fra Ankestyrelsen fra 2019, hvor omgørelsesprocenten var lavere end i 2020.

<sup>9</sup> Justitias rapport har været en del af beslutningsgrundlaget for en nyoprettet pulje i Finanslovsaftalen, hvor der er afsat 30 mio. kr. i 2021 og 35 mio. kr. årligt i perioden 2022-2024 til en ansøgningspulje, som landets kommuner kan søge med henblik på at ansætte en borgerrådgiver.





### 3.2 Borgerne efterspørger

Jeg har flere gange overvejet, om jeg i forbindelse med årsrapporter fra Borgerrådgivningen kan dele borgernes henvendelser op efter, hvad borgeren klager over, fx at en sagsbehandlingstid ikke bliver overholdt. Det lykkes mig dog næsten aldrig at finde et eksempel på en sag, hvor man kan udlede, at der kun er en enkelt problemstilling i spil.

Overordnet set kan jeg dog sagtens pege på, hvilke problemstillinger borgerne bringer til torvs. Uanset om der er tale om en byggesag, en miljø sag, en hjemmehjælpssag eller en kontanthjælpssag, så er det klart for mig, at der samlet set går nogle problemstillinger igen, som borgerne har ret i at komme med som en utilfredshed.

Essensen er, at når man arbejder med sagsbehandling af en hvilken som helst sag, så har man valgt at arbejde med mennesker. For det er Hansen, der skal bygge et nyt hjem, Jensens landbrug der skal udvides med flere grise, Olsen der ikke længere selv kan holde sit hus rent, og Frederiksen der har mistet sit arbejde og mangler penge til at forsørge sin familie.

Mennesker har grundlæggende et behov for at blive set, hørt og forstået. Det betyder, at sagsbehandling også handler om en forståelse for, at Hansen har drømt om og sparet op til sit drømmehus i mange år, at Jensen har brug for at skabe vækst i sin virksomhed for ikke at gå konkurs, at Olsen og Frederiksen gerne vil opretholde deres værdighed.

Overordnet set er det en forståelse for betydningen og værdien af kommunens sagsbehandling, som borgerne efterspørger, når de beder om at få en forventet sagsbehandlingstid, at få et svar på en mail med et opklarende spørgsmål inden for få dage, at få at vide hvordan de selv kan bidrage til en sags fremdrift osv. Og fra et borgerrådgiverperspektiv gør borgerne ret i at efterspørge anerkendelse og dialog. For det er dels en del af god forvaltningsskik som foreskrevet af Folketingets Ombudsmand, og dels findes handlingerne ofte beskrevet i den lovgivningsmæssige ramme, fx offentlighedsloven og forvaltningsloven.

## 4. Opfølgning på anbefalinger fra 2019

Her følger en kort beretning om de tiltag, administrationen har taget på baggrund af borgerrådgiverens årsrapport for 2019:

### Tidligere anbefaling 1. Fokus på aktindsigters behandling

Anbefalingen tog udspring i en række henvendelser fra borgere, der i forbindelse med bevilgede aktindsigt savnede en aktliste, ikke havde modtaget alle dokumenter, ikke havde fået en anmodning behandlet efter flere lovgivninger eller ikke havde fået svar inden for fristen i lovgivningen.

Herunder fremførte jeg, at reglerne om aktindsigt i lovgivningen er med til at understøtte borgerens oplevelse af åbenhed fra administrationens side. Og hermed er en hurtig og korrekt behandling af aktindsigtsanmodninger med til at bidrage til borgerens tillid til kommunen.

Jeg anbefalede derfor administrationen at se på, hvordan man kunne sikre, at lovgivningens formål og ramme blev opfyldt - bl.a. at man kunne tage afsæt i de afdelinger/centre, hvor kommunen har en effektiv og lovmedholdelig praksis.

Administrationen anerkendte i sit svar til denne anbefaling betydningen af aktindsigt og beskrev samtidig, at lovgivningen for så vidt er klart beskrevet. Administrationen konstaterede, at det stadig bør være op til de enkelte centre at organisere den interne håndtering af anmodninger om aktindsigt, men for at sikre en ensartet standard for besvarelsen af anmodninger om aktindsigt på tværs af organisationen ville jurateamet udarbejde skabeloner og arbejdsgangsbeskrivelser.

Ved opfølgning i forbindelse med udarbejdelsen af nærværende årsrapport fremgår, at administrationen løbende arbejder på at forbedre organisationens kendskab til og håndtering af sager om aktindsigt. I årets løb er de særskilte kurser i håndtering af aktindsigt fortsat, dog gennemført virtuelt. Derudover har der været særskilt fokus på aktindsigt efter lov om miljøoplysninger, som kan give særlige udfordringer.

I forhold til automatisering og skabeloner var administrationen i gang med et forløb med en ekstern leverandør på lovguides og lovservices med henblik på at forenkle, systematisere samt kvalitetssikre sagsgange og dokumenter ved aktindsigt. Arbejdet er dog p.t. sat i bero, da det kræver mulighed for fysisk fremmøde med et større antal personer, men vil blive genoptaget, når der er mulighed for det.

### Tidligere anbefaling 2. Fokus på sagsbehandlingstider og kommunikation - især for de erhvervsdrivende

Denne anbefaling tog udgangspunkt i henvendelser fra en lang række borgere og virksomheder, der oplevede, at de oplyste sagsbehandlingstider ikke blev overholdt. Der var især tale om henvendelser på byggesagsområdet. Af henvendelserne fremgik bl.a., at ejere af mindre virksomheder og enkeltmandsvirksomheder kom i klemme i forhold til deres aftaler med kunder og medarbejdere, når kommunen ikke aktivt kommunikerede overskridelse af sagsbehandlingstiden til borgerne.

Administrationen besvarede denne anbefaling med at henvise til en sag, der blev behandlet på byrådsmødet i august 2020, som vedrørte en ny modtagefunktion på byggesagsområdet<sup>10</sup>. Byrådet godkendte på mødet en tillægsbevilling til en ny modtagefunktion, der skulle koordinere, optimere og styrke det tværgående samarbejde samt procesudvikle arbejdsgange inden for byggesagsbehandling. Det primære fokus for den nye modtagefunktion blev beskrevet sådan her:

- at flytte flere sager over i sporet for straks-sagsbehandling - mere info på hjemmesiden
- at afslutte og afgøre endnu flere sager på under en uge, hvor det er muligt
- at optimere den tværgående koordinering samt parallelle sagsbehandling ud fra en instruks om, at sagsbehandling hos andre fagområder bliver prioriteret højest og sagsbehandlet inden for få dage for de ikke-komplekse sager samt sikret retning og flow i de komplekse sager

I foråret 2021 kan jeg konstatere, at tilgangen af vejlednings- og klagesager i borgerrådgiverregi er faldet i forhold til nye ansøgningssager på byggesagsområdet, hvilket forsigtigt kan tolkes som, at den nye modtagefunktion har haft en positiv effekt på borgernes oplevelse af sagsbehandlingen.

### **Tidligere anbefaling 3. Fokus på tilgængelighed og vejledning i en digital tid**

I 2019 modtog Borgerrådgivningen et større antal henvendelser, der førte mig til at anbefale kommunen at fortsætte arbejdet med aktivt med at udforske muligheder og udfordringer ved at indføre og videreudvikle tidsbestilling samt benytte Den Digitale Hotline (DDH).

Herunder anbefalede jeg konkret, at man med henblik på bl.a. at signalere åbenhed og tilgængelighed vejledte borgerne i fx afgørelsesbreve om muligheden for at blive ringet op af en sagsbehandler og oplyste yderligere om muligheden for telefonisk kontakt i et tidsrum på op til 60 timer pr. uge. Og endelig anbefalede jeg konkret, at kommunen skulle overveje, om vejledningspligten blev løftet tilstrækkeligt i den telefoniske kontakt med Odsherreds borgere - også hos medarbejderne, som borgeren møder i kontakt til DDH.

Administrationen svarede til denne anbefaling, at der løbende arbejdes på at forbedre sproget i breve m.v. til borgere, virksomheder og foreninger, og at administrationen ville indarbejde anbefalingerne om oplysninger om tidsbestilling, Den Digitale Hotline (DDH) og DDH's telefontider m.v. i det arbejde.

Ved opfølgningen til brug for nærværende rapport fremgår det, at administrationen for at opnå endnu større tilgængelighed har arbejdet videre med udvikling af *Bestil tid* (til at møde frem eller blive ringet op) på en række serviceydelser i tidsrummet mandag til torsdag 8-18. Samtidig er hjælp og vejledning i Den Digitale Hotline (DDH) løbende bliver udvidet med nye serviceområder inden for DDH's tilgængelighed på 60 timer om ugen. Der er guider for DDH-medarbejderne inden for alle områder. Odsherred Kommunes borgerservicemedarbejdere deltager også i DDH.

*Bestil tid*-servicen er indarbejdet i kommunes kommunikation med borger og virksomheder, og er - hvor det er relevant - synlig i e-mail-signaturer, i breve og i henvisninger i telefonbeskeder. Det er stadig sådan, at det også på dette område er sådan, at dem, der kan selv, benytter sig af selvbetjening, dem der

---

<sup>10</sup> <https://polweb.nethotel.dk/Produkt/PolWeb/default.asp?p=odsherred&page=document&docId=179074&ItemId=179100>

har brug for lidt hjælp, får medbetjening (hjælp til selvbetjening), og dem, som ikke kan selv, får betjening.

Kommunikationen til borgerne om *Bestil tid* og DDH har primært været markedsført via [odsherred.dk](http://odsherred.dk), foldere, Facebook-opslag og udgivelse af video om, hvordan man bestille en tid.

Det er planlagt et gennemføre en evaluering af telefonbetjeningen i 2021, både over for borgere og internt i organisationen med anbefalinger til det videre arbejde med borgbetjeningen.

## 5. anbefalinger til fremtidige fokusområder

Som nævnt har 2020 på en og samme tid været et år som alle andre i borgerrådgivningen, men alligevel er det tydeligt, at situationen med COVID-19 har sat nogle ting på spidsen. Her tænker jeg særligt på, at 2020 blev året, hvor den personlige samtale og det personlige møde med borgerne i alle centre periodevis og i varierende grad blev erstattet af breve, mails, telefonsamtaler og i nogle tilfælde videomøder.

Der er ingen tvivl om, at der er mange gevinster ved de nye kommunikationsformer. Nogle borgere har oplevet en hyppigere kontakt med sagsbehandlere i kommunen og dermed mere dialog og inddragelse. Men kommunen bør også forholde sig til borgernes behov for en opsøgende kommunikation fra kommunens side. Det gælder, uanset om der er tale om en byggesag eller om en ansøgning om merudgifter til et barn.

Den frustration, som borgere/mennesker har oplevet og stadig oplever med nedlukninger af store dele af samfundet, kommer tydeligst frem, når der er tale om sager inden for beskæftigelsesområdet og det sociale område. Mennesker, der i forvejen er under pres, har oplevet et endnu større pres i denne tid, hvor deres afhængighed af kommunens tilgængelighed er øget. Det har lagt et stort pres på sagsbehandlere, der måske har skullet håndtere hjemmeundervisning af børn samtidig med de daglige arbejdsopgaver, og her til ikke i samme grad har haft mulighed for den daglige sparring med kollegaer og ledelse.

Den kommende tid vil med stor sandsynlighed vise, at erfaringerne med COVID-19 og nye arbejds- og dialogformer både har været gode og dårlige. Som borgerrådgiver er det interessant at spørge, om kommunen har en strategi for, hvordan den vil opretholde det fulde udbytte af dialogen med borgerne, hvis flere møder i fremtiden bliver telefoniske/virtuelle frem for personlige, eller at møderne bliver afløst af skriftlig korrespondance.

Samlet set har henvendelserne til Borgerrådgivningen i 2020 ført til, at jeg overordnet vil anbefale administrationen følgende fokusområder:

### **Anbefaling 1. Fokus på sagsbehandlingstider og kommunikation**

Retssikkerhedsloven for administration på det sociale område har nogle faste bestemmelser for, hvordan kommunen skal arbejde med at formidle sagsbehandlingstider, når en borger søger en ydelse inden for det sociale område<sup>11</sup>. Det sociale område omfatter sagsbehandlingen i Center for Job og Ydelser, Center for Børn, Unge og Familier, Center for Social og Psykiatri samt sagsbehandlingen i en del af myndighedsområdet i Center for Sundhed og Omsorg. Retssikkerhedsloven foreskriver også, hvordan kommunen skal kommunikere med borgeren, når borgerens ansøgning ikke kan behandles rettidigt. Samme bestemmelser gør sig gældende, når der er tale om sager, der er hjemvist fra Ankestyrelsen.

Bag loven ligger en filosofi om, at borgeren har ret til at blive oplyst. Borgeren har ret til at kende sagsbehandlingstiden, når han søger om noget. Og han har ret til at få at vide, hvis det, der er lovet, ikke kan overholdes. Det kræver naturligvis tid, styring og strukturering fra sagsbehandlers side at arbejde med sagsbehandling på denne måde. Ikke desto mindre er det ressourcer og kompetencer, som lovgivningen

---

<sup>11</sup> Dette fremgår af § 3 i bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2020/1555>. Se desuden *Vejledning om retssikkerhed og administration på det sociale område* <https://www.retsinformation.dk/eli/retsinfo/2019/9330>.

forudsætter, at sagsbehandler har til rådighed og bringer i spil med det formål at opfylde loven og borgernes retssikkerhed.

År 2020 har budt på flere henvendelser fra borgere navnlig inden for børnehandicapområdet og voksenhandicapområdet, der savner den retssikkerhed. Det er derfor min anbefaling til kommunen, at administrationen ser på, hvordan den kan arbejde struktureret med såvel ansøgningssager som hjemviste sager på det sociale område med henblik på at opfylde lovens formål.

### **Anbefaling 2. Fokus på inddragelse af borgeren**

Det er også en del af borgerens retssikkerhed, at kommunen har tilrettelagt sagsbehandlingen, så borgeren har mulighed for at medvirke til behandlingen af sin egen sag<sup>12</sup>. Retssikkerhedsloven foreskriver, at kommunens arbejdsgange understøtter borgerens mulighed for at medvirke.

Det fremgår af forarbejderne til retssikkerhedsloven<sup>13</sup>, at borgeren har det primære ansvar for sin egen situation. Hvis borgeren ikke bliver inddraget i og får medindflydelse på sin egen sag, bliver det i mange tilfælde svært for borgeren at påtage ansvaret for sin egen situation, og ikke mindst at handle på sin egen situation. Samtidig vil der være stor risiko for, at myndigheden overtager ansvaret, og derved oplever borgeren, at der handles "hen over hovedet" på ham eller hende.

Det er ikke i loven angivet, hvordan princippet om mulighed for medvirken skal udmøntes i praksis. Kommunen afgør derfor selv, hvordan den medvirken bedst kan indrettes, så borgerne bliver aktivt inddraget.

År 2020 har budt på mange eksempler på borgere, der ikke har oplevet, at de blev inddraget i behandlingen af deres sag, herunder også borgere med et ønske om at bidrage fx til en sags oplysning, som ikke vidste, hvordan de skulle bære sig ad med at bidrage. Dette har især gjort sig gældende på børnehandicapområdet og beskæftigelsesområdet.

Det er på denne baggrund min anbefaling til administrationen, at den ser på, om sagsbehandlingen tilstrækkelig grad er tilrettelagt, så borgeren har viden om mulighederne for at medvirke og får adgang til indflydelse og dermed til at tage ansvar på egen hånd. Dette er selvsagt højaktuelt i situationer, hvor borgerne ikke har mulighed for personlige møder.

### **Anbefaling 3. Fokus på læring fra hjemviste og omgjorte sager**

Jeg har tidligere tilbage i 2017 anbefalet, at kommunen aktivt skulle anvende hjemviste og omgjorte sager fra klageinstanser som et udgangspunkt for læring<sup>14</sup>. Jeg har med en snert af bekymring fra et borgerråd-giverperspektiv kigget på Ankestyrelsens statistik og sammenlignet stadfæstelsesprocenten i sager fra 2018 og til 2020 (se figur nedenfor).

---

<sup>12</sup> Dette fremgår af § 4 i Bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område <https://www.retsinformation.dk/eli/Lta/2020/1555>. Se desuden *Vejledning om retssikkerhed og administration på det sociale område* <https://www.retsinformation.dk/eli/retsinfo/2019/9330>.

<sup>13</sup> [https://www.folketingstidende.dk/samling/19961/lovforslag/L228/19961\\_L228\\_som\\_fremsat.pdf](https://www.folketingstidende.dk/samling/19961/lovforslag/L228/19961_L228_som_fremsat.pdf).

<sup>14</sup> <https://polweb.nethotel.dk/Produkt/PolWeb/default.asp?p=odsherred&page=document&docId=141058&tab=0&itemId=141117>.

Med baggrund i stigningen i antallet af omgjorte eller hjemviste sager fra Ankestyrelsen er det min anbefaling, at kommunen har særligt fokus på, om der kan udledes yderligere læring med henblik på at forbedre kommunens afgørelser - evt. med inddragelse af centrenes tilknyttede juridiske bistand.

Ankestatistik Odsherred						
	Realitetsbehandlede sager i alt			Stadfæstelsesprocent		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
<b>Odsherred</b>						
Alle paragraffer - aktivloven	70	54	52	71,4 %	59,3 %	61,5 %
Alle paragraffer - almenboligloven	7	2	4	71,4 %	100,0 %	100,0 %
Alle paragraffer - boligstøtteloven	1	2	1	0,0 %	0,0 %	100,0 %
Alle paragraffer - integrationsloven	2	2	1	100,0 %	50,0 %	0,0 %
Alle paragraffer - lov om aktiv beskæftigelsesindsats (fra 2020)	0	0	6	-	-	100,0 %
Alle paragraffer - Lov om højeste, mellemste førtidspension m.fl.	2	2	4	50,0 %	100,0 %	50,0 %
Alle paragraffer - Lov om social pension	4	8	3	100,0 %	87,5 %	66,7 %
Alle paragraffer - serviceloven	85	76	133	69,4 %	68,4 %	54,9 %
Alle paragraffer - sygedagpengeloven	28	22	28	96,4 %	90,9 %	75,0 %
Alle paragraffer - tidligere lov om aktiv beskæftigelsesindsats (til og med 2019)	10	5	8	90,0 %	100,0 %	75,0 %
I alt	209	173	240	75,1 %	69,9 %	61,3 %
Kilde: Ankestyrelsen (2021)						

#### Anbefaling 4. Overholdelse og evt. revision af kommunens svarpolitik

Odsherred Kommune har en svarpolitik, som fremgår af information på kommunens hjemmeside<sup>15</sup>. Af svarpolitikken fremgår:

- At borgeren kan forvente svar på en skriftlig henvendelse inden for syv dage.
- At borgeren altid vil modtage en kvittering for en skriftlig henvendelse.
- At borgeren, hvis de oplyste sagsbehandlingstider ikke kan overholdes, vil modtage en besked fra sagsbehandleren om sagen sagens videre forløb, og om hvornår kommunen forventer at have færdigbehandlet sagen.

Borgerrådgiven har i 2020 modtaget henvendelser på et bredt udsnit af fagområderne i kommunen, der giver anledning til at anbefale, at kommunen ser på, om svarpolitikken stemmer overens med virkelighedens praksis.

I den forbindelse er det også relevant at se på, om der skal være en retningslinje for, hvor lang tid en borger kan forventes at vente på en telefonbesked om et ønske om et opkald fra en sagsbehandler - også når man skeler til ovenstående anbefaling vedr. borgerens mulighed for at medvirke til behandlingen af sin egen sag.

<sup>15</sup> <https://odsherred.dk/sagsbehandlingstider>.



## 6. Odsherred Kommunes whistleblowerordning

Byrådet vedtog i december 2017, at Odsherred Kommune skulle have en whistleblowerordning. Ordningen trådte i kraft 1. januar 2018. Whistleblowerordningen har til hensigt gennem mere åbenhed og gennemsigtighed i kommunen at forebygge og afværge fejl i kommunens borgerbetjening og administration.

Alle ansatte i kommunen samt samarbejdspartnere kan benytte ordningen som en sidste mulighed for i god tro og uden frygt for ansættelsesretlige reaktioner at videregive oplysninger, hvis de har viden eller begrundet mistanke om grove eller væsentlige og gentagne fejl eller forsømmelser i kommunens administration eller borgerbetjening.

Whistleblowerordningens formål er således:

- At forebygge og afværge ulovligheder og alvorlige uregelmæssigheder
- At beskytte ansatte, som indgiver oplysninger
- At sikre, at de indgivne oplysninger bliver anvendt konstruktivt til at forbedre, forebygge og afværge fejl og ulovligheder

Ordningens fokus er uacceptable forhold, ikke sladder. Whistleblowerordningen skal ses som et supplement til den interne dialog og åbenhed, og dermed til den mulighed der altid bør være for medarbejderen for at gå til egen leder eller til tillidsrepræsentanten. Whistleblowerordningen er et alternativ, hvis:

- Den ansatte ikke føler sig tryk ved at bruge de almindelige kanaler
- Den ansatte har henvendt sig til ledelsen, uden at der er blevet taget hånd om forholdet

Det er borgerrådgiveren, der behandler indberetningerne til Odsherred Kommunes whistleblowerordning.

### Årets henvendelser til whistleblowerordningen

Der har i fra 1. januar 2020 til 31. december 2020 været otte indberetninger til whistleblowerordningen. Den første sag omhandlede en medarbejders bekymring for, om en specifik afdeling havde tilstrækkeligt med ressourcer til at løfte afdelingens opgaver og faldt dermed ikke inden for ordningens formål.

To henvendelser var fra privatpersoner og omhandlede bekymring for virksomheders håndtering af restriktionerne i forbindelse med COVID-19 og faldt dermed også uden for ordningens formål.

En fjerde sag var en indberetning fra en privatperson om muligt socialt bedrageri og faldt derfor tillige uden for ordningens formål. Borgeren blev i stedet vejledt om mulighederne for indberetning af socialt bedrageri ad andre kanaler.

Yderligere to sager var privatpersoner og omhandlede borgeres bekymring for to forskellige forhold på to forskellige institutioner. Disse faldt også uden for ordningens formål, men blev sendt til orientering til den relevante ledelse.

Endelig modtog ordningen en indberetning fra en ansat om et muligt forhold inden for ordningens bestemmelser, der blev håndteret via HR-afdelingen og den relevante ledelse.

Og slutteligt henvendte en ansat sig om et muligt ulovligt forhold samt bekymringer for overholdelse af delegationsplanen. Denne sag blev afklaret via centerledelsen og Jurateamet i Odsherred Kommune og blev herefter henlagt, da sagen efter udredning og afklaring ikke gav anledning til bemærkninger.