



**HILLERØD
KOMMUNE**



Borgerrådgiverens beretning for 2025

HILLERØD KOMMUNE

Indholdsfortegnelse

Indledning	Side 2
Sammenfatning	Side 3
Eksempler på borgernes oplevelser i kommunikationen med kommunen	Side 4
Styrket borgerkontakt	Side 5
Tilbagemeldingsgarantien	Side 8
Henvendelser til borgerrådgiveren	Side 9
Ophør af støttetimer og specialundervisning	Side 13
Anbefalinger	Side 14

INDLEDNING

Dette er min tredje beretning som borgerrådgiver i Hillerød Kommune. Stillingen er fortsat på 17 timer om ugen fordelt på tre dage.

I 2025 har mange henvendelser igen drejet sig om klager, og flere af dem har omhandlet den måde nogle borgere er blevet mødt på af en sagsbehandler eller rådgiver. Borgerne giver udtryk for, at de har savnet empati og forståelse i dialogen uagtet, at kommunen skal overholde gældende lovgivning og regler.

Jeg vil derfor beskrive nogle eksempler, hvor kommunikationen i mødet med borgeren er gået skævt, set ud fra borgernes egne oplevelser. Dette har givet anledning til at se lidt nærmere på konceptet 'Styrket Borgerkontakt', som jeg vil redegøre for som inspiration til en mulig, fremtidig indsats i kommunen.

Det er i øvrigt blevet klart for mig, at tilbagemeldingsgarantien håndteres meget forskelligt i de respektive afdelinger, og at flere afdelinger ikke altid lever op til denne. Jeg vil derfor give nogle input til håndteringen af disse.

Jeg vil redegøre for antallet af henvendelser og fordelingen af disse. Herefter vil jeg fremhæve nogle generelle problematikker, der gør sig gældende og komme med anbefalinger til begrænsning af disse.

Pædagogisk, Psykologisk Rådgivning er pr. 1. november flyttet fra Familier og Sundhed til Skoleafdelingen for, i højere grad, at understøtte samarbejdet med dagtilbud og skoler om indsatser for styrkede børnefællesskaber, jf. strategien om 'Stærke Fællesskaber'.

Den statistiske opgørelse følger imidlertid den tidligere organisationsstruktur, da organisationsændringen først er indført sent på året.

Det er ikke muligt at foretage en sammenligning af funktionen med andre kommuner, da både timetallet og opgaverne i funktionen varierer.

Af Dorte Mathiasen

SAMMENFATNING

Denne beretning har blandt andet fokus på kommunikationen med borgerne, da det har fyldt meget hos borgerrådgiveren. Nogle borgere har en oplevelse af ikke altid at blive mødt med forståelse for deres situation og har savnet større empati i dialogen med kommunen. Det er efter borgerrådgiverens opfattelse ikke et generelt problem, men dog alligevel værd at trække frem i beretningen, da alle forhåbentlig kan tage det med som stof til eftertanke i deres videre arbejde og kontakt med borgerne.

Der er fortsat problemer med håndteringen af kommunens tilbagemeldingsgaranti i flere afdelinger. Dels, fordi garantien på fem hverdage ikke altid overholdes og/eller dels, fordi borgeren heller ikke altid får oplyst en frist på, hvornår de kan forvente et konkret svar på selve henvendelsen. Dette er i strid med kommunens eget servicemål, der er meldt ud til borgerne.

Dernæst er der nogle eksempler på, at skolerne ikke altid får givet skriftlige afgørelser med begrundelser og klagemulighed til forældre i forbindelse med ophør af støttetimer eller specialundervisning. Dette er et brud på reglerne, og det er vigtigt at understrege, at skolerne er underlagt Forvaltningsloven på niveau med resten af kommunen, selvom de udgør decentrale enheder.

Flere borgere har udtrykt utilfredshed over gentagne skift af sagsbehandlere, ofte uden forudgående orientering til borgeren. Det gælder særligt i Jobcentret og i Socialfaglig Enhed, hvilket er meget uheldigt, da begge afdelinger ofte er i kontakt med meget sårbare borgere.

Når det er sagt, er det fortsat borgerrådgiverens opfattelse, at sagsbehandlingen i Hillerød Kommune ligger på et højt niveau. Dette skal også ses i sammenhæng med, at antallet af henvendelser til borgerrådgiveren er meget lille sammenlignet med det generelle antal henvendelser til kommunen. Derfor skal det nævnes, at beretningen alene tager udgangspunkt i de relativt få henvendelser, borgerrådgiveren får ud fra det samlede antal henvendelser til kommunen.

EKSEMPLER PÅ BORGERNES OPLEVELSER I KOMMUNIKATIONEN MED KOMMUNEN

De følgende fortællinger er udelukkende en beskrivelse af borgernes egne oplevelser af, hvordan de er blevet mødt i deres kontakt med kommunen.

En ældre mand på omkring 90 år henvender sig til kommunen for at bede om personlig og praktisk hjælp efter en operation for nyt knæ. Han har altid klaret sig selv og har aldrig tidligere fejlet noget, hvorfor han bliver meget overrasket over, at man er meget smerteplaget og har svært nedsat mobilitet efter en knæoperation. Hospitalet har udskrevet ham med to albuestokke. Dagen efter operationen falder han i hjemmet og indlægges kortvarigt, inden han igen udskrives.

Han efterspørger derfor hjælp til personlig pleje i form af vask og bad samt hjælp til at smøre frokost og sætte mad frem om aftenen. Han ønsker også hjælp til at tælle medicin op.

Under samtalen bliver han spurgt, om der ikke i stedet er familie eller venner, der kan varetage hans behov for hjælp. Han bor alene og har ingen pårørende i nærheden. I løbet af samtalen bliver han desuden spurgt, om han ikke selv kan klare personlig pleje og selv sørge for sin mad, hvis han blot sidder ned imens.

Da han kontakter mig, giver han udtryk for, at: 'Jeg blev klar over én ting, uanset hvem jeg talte med. De ville bare af med mig!'

En mor har gennem længere tid fået udbetalt ydelse svarende til tabt arbejdsfortjeneste nogle få timer om ugen for at kunne hjælpe sin datter, der har forskellige udfordringer og er i risiko for skolevægring, med at komme afsted i skole om morgenen. Pludselig informeres hun om, at støtten ophører, da den er bevilget på et forkert grundlag. Derfor er der ingen overgangsperiode. Moderen er dybt frustreret og vælger at klage. Hun indkaldes til en samtale med leder og faglig koordinator efter at have vendt situationen med mig.

Da hun kontakter mig efter mødet, er hun ret rystet. Hun siger: 'Der var bare ingen forståelse. Hun (lederen) var iskold, uanset hvad jeg sagde. Også selvom jeg påpegede, at den øjeblikkelige ophør af støtten, ville få store konsekvenser for min datter og for vores hverdag. Lederens holdning var bare, at det er enhver forælders eget ansvar at sørge for at ens barn kommer i skole!'

En sygemeldt borger kontakter mig efter sin 8-ugers samtale i Jobcentret og er meget chokeret over mødet med sagsbehandleren. Hendes oplevelse er, at hun er blevet mødt af total mangel på empati i en situation, hvor hun er i dyb sorg over at have mistet to nære familiemedlemmer på én gang. Udmeldingen fra sagsbehandler er, at: 'Man kan ikke være sygemeldt pga. sorg'. Borgeren føler sig mistænkeliggjort og er ret rystet efter samtalen. Særligt, da hun tidligere har været i et længerevarende forløb med en tilsvarende problematik og oplevede en helt anden forståelse.

En anden sygemeldt borger ringer til mig, da hun synes, at tonen er meget kontant set ud fra, at hun er i en sårbar situation. Hun fortæller, at hun indledningsvis blev mødt af denne kommentar fra en sagsbehandler: 'Man kan kun være sygemeldt i 22 uger, og jeg bestemmer, hvornår du er rask'.

En tredje borger, der har haft et meget langt forløb i Jobcentret med skift af sagsbehandlere, kontakter mig, da kommunikationen med den nuværende er så dårlig, at: 'Det umuligt kan blive værre' med hans egne ord, uden dog at uddybe det nærmere, men hans oplevelse er, at vedkommende slet ikke lytter eller anerkender det, han siger.

Der er ingen tvivl om, at måden vi kommunikerer med borgerne på, har stor indvirkning på deres oplevelse af den hjælp, de får af kommunen. Der er heller ingen tvivl om, at nogle sagsbehandlere varetager opgaver, der betyder, at de til tider befinder sig på øretævernes holdeplads. Man kan desværre ikke hjælpe alle, og det er ikke rart at skulle videregive et afslag.

Det ændrer dog ikke på, at vi er nødt til at være meget opmærksomme på, hvordan vi kommunikerer med borgerne. Der er mange måder at sige tingene på. Det ved vi godt. Man kan godt kommunikere et nej til en borger på en måde, så borgeren alligevel oplever at blive mødt på en ordentlig måde. En borger, der føler sig forstået og hørt vil ofte have lettere ved at acceptere et nej med reference til, at det ikke er muligt at hjælpe indenfor lovgivningens rammer, mens en borger, der oplever at blive mødt manglende forståelse for sin situation og samtidig får et negativt svar, vil stå tilbage med følelsen af et dobbelt nederlag. Desværre er det ofte oplevelser, der ender med at sætte dybe spor i borgerne og påvirker deres efterfølgende kontakt med kommunen. De står tilbage med mistillid og mistro til, at de får en ordentlig behandling.

Som udgangspunkt er al kommunikation svær. Særligt i situationer hvor kommunen ikke har mulighed for at imødekomme borgerens behov. Og mange borgere hører det, de gerne vil høre og lukker af for resten. Andre borgere er måske ikke i stand til at udtrykke, hvad de har behov for og ønsker hjælp til, hvilket ofte fører til misforståelser. Vi kan også sidde med en opfattelse af, at en borger har forstået et budskab for så at opdage, at det alligevel ikke er tilfældet.

Borgerrådgiveren deltager fortsat gerne i møder mellem borger og sagsbehandler med henblik på at sikre, at borgeren har forstået indholdet af mødet og de aftaler, der indgås på mødet. Der har igen i 2025 været et ønske fra både borgere og sagsbehandlere om, at borgerrådgiveren deltager på møder som en ekstra observatør, men også for at hjælpe borgeren med at forstå, hvad der bliver sagt og hvilke aftaler, der indgås. Særligt på møder, hvor en borger føler sig meget sårbar og har svært ved at overskue sin sag.

STYRKET BORGERKONTAKT

Ovenstående eksempler afspejler nogle borgeres oplevelse af, at kommunikationen med kommunen kunne have været bedre. De har savnet empati og forståelse i dialogen, og det har dannet baggrund for at klage til borgerrådgiveren. Det har givet anledning til at se nærmere på konceptet 'Styrket Borgerkontakt', der anvender samme kommunikationsform som ved konfliktmægling.

¹ Styrket Borgerkontakt - Forebyggelse og håndtering af klager – og mere end det. Hans Chr. Schram Viemose m.fl. 2. udgave 2018.

Styrket Borgerkontakt er udviklet i Holland i 2007 og har siden 2011 været afprøvet flere steder i Danmark til at forebygge og behandle klager og beklagelser i mødet mellem borgere og offentlige myndigheder gennem tidlig kontakt og dialog. Mange ansatte har desuden grebet metoden til samtaler med borgerne, selvom der ikke er tale om en klage, hvilket er årsagen til, at det medtages i denne beretning som inspiration til alle med direkte borgerkontakt.

Formål og baggrund:

Metoden *Styrket Borgerkontakt* er altså udviklet for at forebygge og håndtere klager i den offentlige sektor gennem tidlig og respektfuld dialog med borgerne. Forfatterne bag metoden viser, at mange klager ikke skyldes forkerte afgørelser, men derimod dårlig kommunikation og manglende oplevelse af at blive hørt. Målet er at skabe mere tillid, samarbejde og gensidig forståelse mellem borgere og myndigheder. Brug af metoden i både udlandet og Danmark viser, at den begrænser antallet af klager markant. Både fordi klagerne håndteres tidligt, og fordi arbejdsgangen vedrørende klager ændres.

Kerneidé:

I stedet for at reagere på klager med formelle svar og skriftlige procedurer, bør myndigheder tage *tidlig, direkte kontakt* til borgeren. En telefonsamtale eller et møde kan ofte afklare misforståelser og genskabe tilliden. Det skal understreges, at det ikke kun handler om at tage tidlig kontakt, men i lige så høj grad om, hvordan man agerer i dialogen med borgeren, da det handler om at udvise lydhørhed og åbenhed, om at involvere borgeren og om at have en løsningsorienteret tilgang i dialogen.

Forfatterne kalder dette en balance mellem “**tryk og træk**”, og fokus i metoden er ‘**træk**’:

- **Tryk** er betegnelse for den formelle myndighedsrolle, lovgivning og ansvar og bliver nemt en måde at lægge pres på borgeren for at få ret.
- **Træk** er betegnelse for den relationelle kontakt med empati og lydhørhed, hvor det handler om at bygge bro. Når balancen lykkes, bliver borgeren medspiller frem for modpart.

Metoden handler dermed ikke om, at en afgørelse eller en beslutning nødvendigvis skal ændres, men derimod om, at borgeren føler sig hørt og opnår en større forståelse for de faktorer, der danner grundlag for afgørelsen.

Metodens hovedelementer:

1. **Tidlig kontakt:** Reager, når utilfredshed opstår. Vent ikke på en skriftlig klage.
2. **Lyt aktivt:** Forstå borgerens behov og baggrund for frustrationen.
3. **Vær ærlig og transparent:** Anerkend fejl og forklar beslutninger tydeligt.
4. **Løs konflikter i dialog:** Borgeren skal føle sig set og forstået.
5. **Brug læring aktivt:** Klager skal bruges til forbedring, ikke skyldplacering.

Tre trin:

Metoden er inddelt i tre trin, der udgør opbygningen af samtalen med borgeren. **Trin 1** omhandler 'At komme godt i gang', dvs. ved at afklare rammerne for samtalen og skabe en fælles forståelse samt at præsentere sig. **Trin 2** handler om 'At stille spørgsmål, at lytte og at opsummere', dvs. afklare hvad problemet omhandler og at finde frem til en løsning eller videre proces. **Trin 3** er 'Lav en aftale og sig tak', dvs. få klarhed over, hvad der skal ske og få afrundet samtalen på en ordentlig måde.

Ledelse og organisation:

Det skal understreges, at succes med metoden kræver **ledelsesopbakning og en kulturændring**. Medarbejdere skal have tid og tillid til at handle selvstændigt i borgerkontakten. Ledere skal signalere, at kvalitet i dialogen er lige så vigtig som hurtig sagsbehandling.

Effekter:

Kommuner og offentlige institutioner, der har implementeret metoden, oplever:

- Færre formelle klager
- Hurtigere og mere tilfredsstillende sagsløsninger.
- Øget medarbejdertrivsel og bedre samarbejdskultur.

Konklusion:

Styrket Borgerkontakt handler om at gå fra kontrol til kontakt. Ved at møde borgerne med nysgerrighed, åbenhed og respekt kan myndigheder forebygge konflikter, styrke tilliden og skabe mere meningsfulde møder mellem borger og kommune. Metoden er enkel, men kræver en vedvarende kulturændring, hvor dialog og samarbejde prioriteres over formalisme. Det er dog vigtigt at påpege, at metoden ikke kan erstatte de formelle krav, der følger med behandlingen af en klage, men skal ses som et supplement hertil.

Det er borgerrådgiverens opfattelse, at 'Styrket Borgerkontakt' er en metode og et redskab, der er let at anvende og derfor let kan implementeres i det daglige arbejde som den måde, vi kommunikerer med og møder borgerne på. Metoden har vist positive resultater, når det gælder om at forebygge og reducere antallet af klager og også undgå, at en klage eskaleres og ender med at tage en masse ressourcer.

Selvom det i første omgang kan opleves som værende ekstra ressourcekrævende at tage en tidlig, direkte kontakt til borgeren, vil det i sidste ende kræve færre ressourcer og ikke mindst ofte resultere i både tilfredse borgere og glade medarbejdere.

Borgerrådgiveren er bekendt med, at Visitation og Hjælpemidler bruger princippet bag Styrket Borgerkontakt ved at tage direkte, telefonisk kontakt tidligt i forlængelse af alle skriftlige henvendelser som et led i tilbagemeldingsgarantien. På den måde screener afdelingen alle henvendelser med det samme og sikrer, at de havner hos rette modtager fra starten, og de får samtidig skabt en kontakt til borgeren som grundlag for fremtidig dialog og oplysning i sagen. I denne tidlige kontakt får de også afklaret, hvor akut behovet er og kan dermed foretage en prioritering af behovet. Det er borgerrådgiverens opfattelse, at denne tidlige kontakt er med til at sikre, at afgørelser træffes på en korrekt grundlag og derfor også her netop er med til at minimere antallet af klager.

TILBAGEMELDINGSGARANTIEN

Flere borgere har henvendt sig til borgerrådgiveren, fordi de ikke får et kvitteringssvar på deres skriftlige henvendelse indenfor fem hverdage og ofte heller ikke får besked om, hvornår de kan forvente svar på selve henvendelsen.

Af kommunens hjemmeside fremgår det, at:

- Du kan forvente svar på dit brev, digital post eller e-mail senest inden **5 arbejdsdage**.
- Det er ikke sikkert, at du får et endeligt svar eller en afgørelse inden de 5 arbejdsdage, men du får en kvittering for, at vi har fået din henvendelse.
- I kvitteringen får du oplyst, hvornår du kan forvente svar eller en afgørelse.

Det er blevet klart for borgerrådgiveren, at tilbagemeldingsgarantien, til trods for ovennævnte, håndteres meget forskelligt i afdelingerne, og at der særligt i forbindelse med modtagelse af henvendelser fra borgere via Digital Post er problemer med at sikre kvitteringssvar indenfor 5 hverdage samt at huske at oplyse, hvornår borgeren kan forvente et konkret svar på henvendelsen eller på en ansøgning. Flere oplyser, at de ikke kan oplyse en konkret svarfrist, hvis de ikke selv er sagsbehandlere på sagen.

Der ligger en latent misforståelse flere steder om, at der er indsat autosvar på Digital Post svarende til på modtagelse af direkte mails til afdelingens egen postkasse (mails til @hillerod.dk), da alle indkomne mails havner i samme digitale postkasse. Som tidligere nævnt i borgerrådgiverens seneste beretning kan der imidlertid ikke indsættes autosvar på modtagelse af Digital Post, hvorfor disse besvarelser altid skal håndteres manuelt.

Ulempen er desuden, at flere afdelinger gerne udleverer e-mail til deres almindelige afdelingspostkasse, fremfor at bede borgerne om at gøre brug af Digital Post. I nogle afdelinger er det desuden fast praksis at udlevere direkte e-mails til sagsbehandler/rådgiver.

Det bør derfor præciseres, at:

- Alle borgere altid skal henvende sig via Digital Post. Dvs. at der kun er én indgang til skriftlige henvendelser fra borgere til en afdeling.
- Alle afdelinger skal have en postkasseansvarlig, der modtager, kvitterer for og fordeler indkomne mails.
- Herunder, at det er den første modtager af henvendelsen i en afdeling, der også kvitterer og besvarer henvendelsen med angivelse af en konkret svarfrist.

På baggrund af ovennævnte behov for præcisering har tilbagemeldingsgarantien været til drøftelse på ledelsesniveau i forvaltningen, og der er en proces i gang for at sikre, at denne efterleves og ensrettes i afdelingerne.

HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN

Inddeling af henvendelser

Henvendelserne inddeles i henholdsvis ekspeditioner, rådgivning og klager som i de tidligere år. Borgerrådgiveren fører statistik over antallet af henvendelser ud fra, hvilken type af henvendelser, der er tale om. Der oprettes en ny sag på hver henvendelse med undtagelse af de fleste ekspeditionssager, da de oftest vedrører oversendelser til andre afdelinger.

Rådgivning er sager, der primært omhandler råd og vejledning til borgeren i, hvor de skal henvende sig med et behov eller et ønske. Borgerrådgiveren går ikke ind i sagernes konkrete indhold eller om, der er lovhjemmel til at imødekomme en ansøgning, men henviser i stedet til det rette fagområde. Borgerrådgiveren kan her tilbyde borgeren at undersøge en problemstilling nærmere, eventuelt ved afholdelse af et møde eller ved at tage kontakt til en afdeling for at kunne rådgive og guide borgeren videre i kommunen på den mest hensigtsmæssige måde.

Klager er henvendelser fra borgere, der enten selv ønsker at klage og blot orienterer borgerrådgiveren herom, eller det er klager, hvor borgerne ønsker borgerrådgiverens vurdering af, om der er grundlag for at klage og eventuelt, om det vil kunne betale sig. Hvis der er tale om afgørelser, som borgerne er utilfredse med, vil borgerrådgiveren opfordre borgeren til at bruge sin klagemulighed.

Hvis det er en klage, der omhandler selve sagsbehandlingen og problemer med kommunikationen mellem borger og sagsbehandler, manglende respons eller der er opstået en konflikt, vil borgerrådgiveren typisk opfordre til et møde mellem borger og afdeling for at afklare eventuelle misforståelser og finde en løsning gennem dialog mellem parterne. Borgerrådgiveren tilbyder gerne at deltage i møderne, men denne påtager sig kun en observatørrolle og kan desuden følge op på, om borgeren har fået indfriet sine ønsker til mødet og den fremadrettede proces, ligesom borgerrådgiveren kan hjælpe med at sikre, at borgeren har forstået indholdet af mødet.

Fordeling af henvendelser

Der har i 2025 været i alt 152 henvendelser til borgerrådgiveren.

Til sammenligning var der i 2024 i alt 139 henvendelser. Dermed ses antallet af henvendelser at være steget en smule med ca. 9,5% i 2025 sammenlignet med 2024. Det er svært at vurdere, om det er et udtryk for, at selve behovet er blevet større, eller om kendskabet til borgerrådgiveren blot er blevet større.

Henvendelserne fordeler sig således:

67 henvendelser inden for Job, Social, Sundhed og Kultur.

Herunder 13 i Social og Jobudvikling, en på Trollesbro, 34 i Jobcentret og 17 i Ældre og Sundhed, hvoraf to vedrører plejehjem.

Heraf er 11 ekspeditioner, 14 vedrører rådgivning og 42 klager.

32 henvendelser inden for Børn, Skoler og Familier.

Herunder 16 i Familier og Sundhed, fem i Pædagogisk, Psykologisk Rådgivning (PPR), en i Buen, tre i Dagtilbud, fem i Skoler og Unge samt to i HUV.

Heraf hører en under ekspeditioner, 7 vedrører rådgivning og 24 klager.

27 henvendelser inden for Udvikling, Klima og Teknik.

Heraf 24 i By og Miljø og tre i Ejendomme.

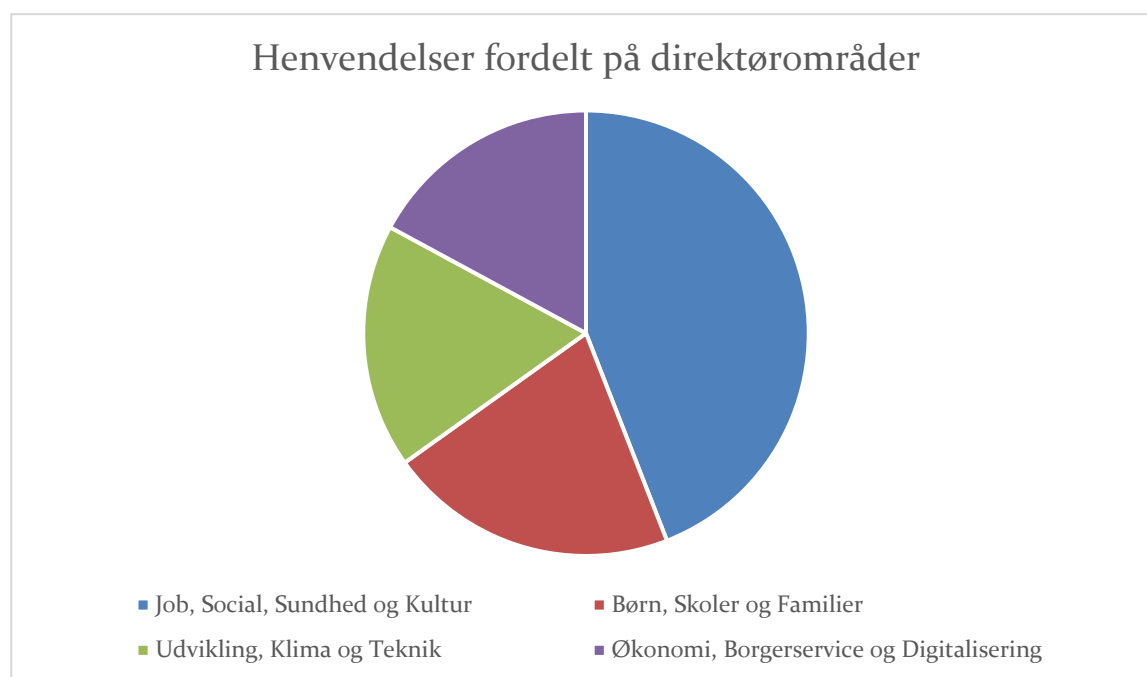
Heraf er 7 ekspeditioner, 8 vedrører rådgivning og 12 klager.

26 henvendelser inden for Økonomi, Borgerservice og Digitalisering.

Herunder 14 i Borgerservice og 11 i Ydelsesafdelingen og en i Kontrolgruppen.

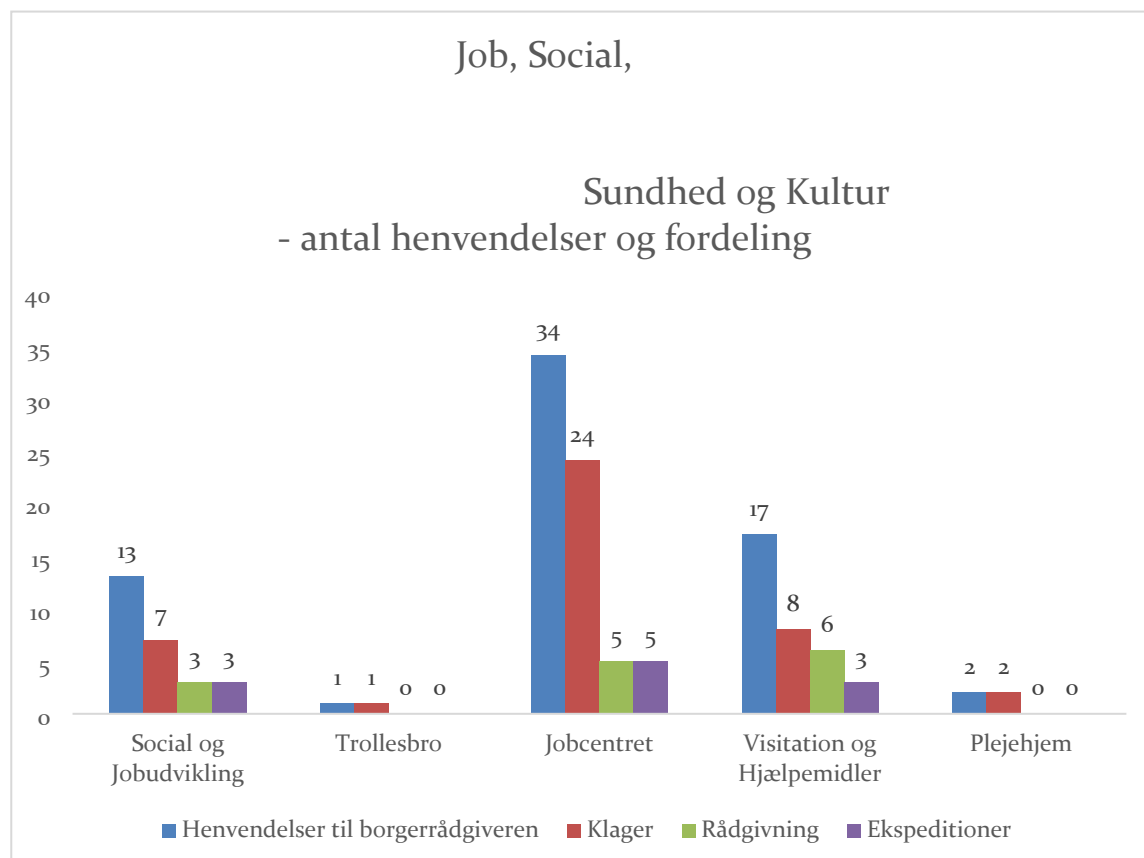
Heraf er 11 ekspeditioner, fem vedrører rådgivning og 10 klager.

Desuden har der været 35 henvendelser, som alene har været oversendelser til andre afdelinger/sektioner uden for borgerrådgiverens funktion eller som vedrører forhold uden for kommunens regi. Det er en reduktion sammenlignet med tidligere.



Langt de fleste henvendelser til borgerrådgiveren, nemlig 44%, sker inden for direktørområdet Job, Social, Sundhed og Kultur, hvilket er en lille stigning sammenlignet med 2024. Dernæst tegner Børn, Skoler og Familier sig for 21 % af henvendelserne til borgerrådgiveren, hvilket er et fald på 8% sammenlignet med 2024. Direktørområdet Udvikling, Klima og Teknik tegner sig for 18%, hvilket er en stigning på 7% sammenlignet med 2024. Dog omhandler mange klager til By & Miljø manglende kvitteringssvar

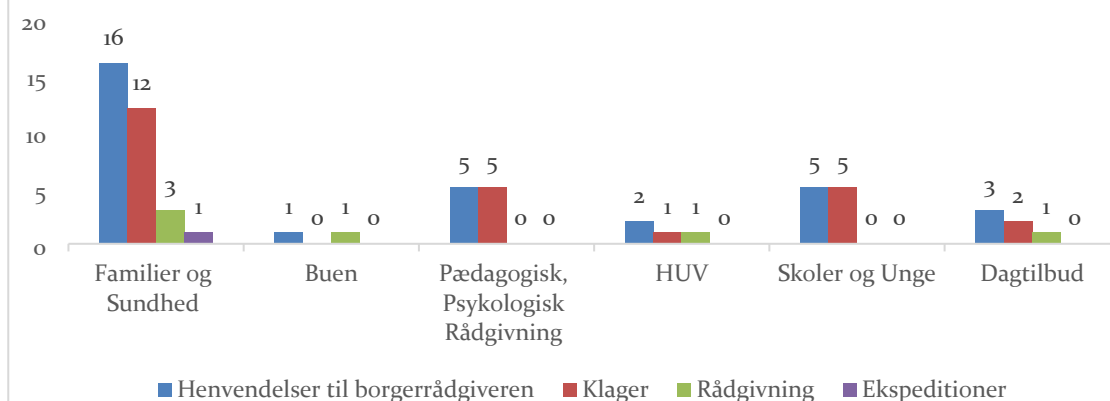
indenfor tilbagemeldingsgarantien, hvilket der er rettet op på. 17% ligger inden for Økonomi, Borgerservice og Digitalisering, hvilket svarer til niveauet i 2024.



Hvad omhandler henvendelserne?

Som nævnt sker langt de fleste henvendelser til borgerrådgiveren i 2025 indenfor Job, Social, Sundhed og Kultur, hvoraf Jobcentret igen tegner sig for de fleste. Dette gælder også klager, der udgør 2/3. Flere af klagerne omhandler, at borgerne er uforstående overfor pludselig at være blevet raskmeldt, selvom de stadig er syge efter deres egen opfattelse. Der har desuden været flere henvendelser vedrørende Visitation og Hjælpemidler, hvoraf ca. halvdelen er klager, der primært omhandler meget lang sagsbehandlingstid. Særligt på ansøgninger om personlige hjælpemidler og bilansøgninger. Der har også været flere henvendelser vedrørende Social og Jobudvikling, heraf flere klager, der omhandler afslag på særlig støtte og botilbud. Der har ikke været henvendelser vedrørende Hjemmeplejen eller Træningssektionen, men et par henvendelser vedrørende ophold på plejehjem. Der har ikke været henvendelser inden for området Kultur, Idræt og Fritid.

Børn, Skoler og Familier - antal henvendelser og fordeling



Sammenlignet med tidligere har der været færre henvendelser til borgerrådgiveren vedrørende Familier og Sundhed og også færre klager. Det er dog borgerrådgiverens opfattelse, at langt de fleste forældre vælger at klage direkte til afdelingen, til direktøren på området og/eller til borgmesteren og derfor ikke mener, at det er nødvendigt at inddrage borgerrådgiveren, men blot orienterer denne om klagen i enkelte tilfælde.

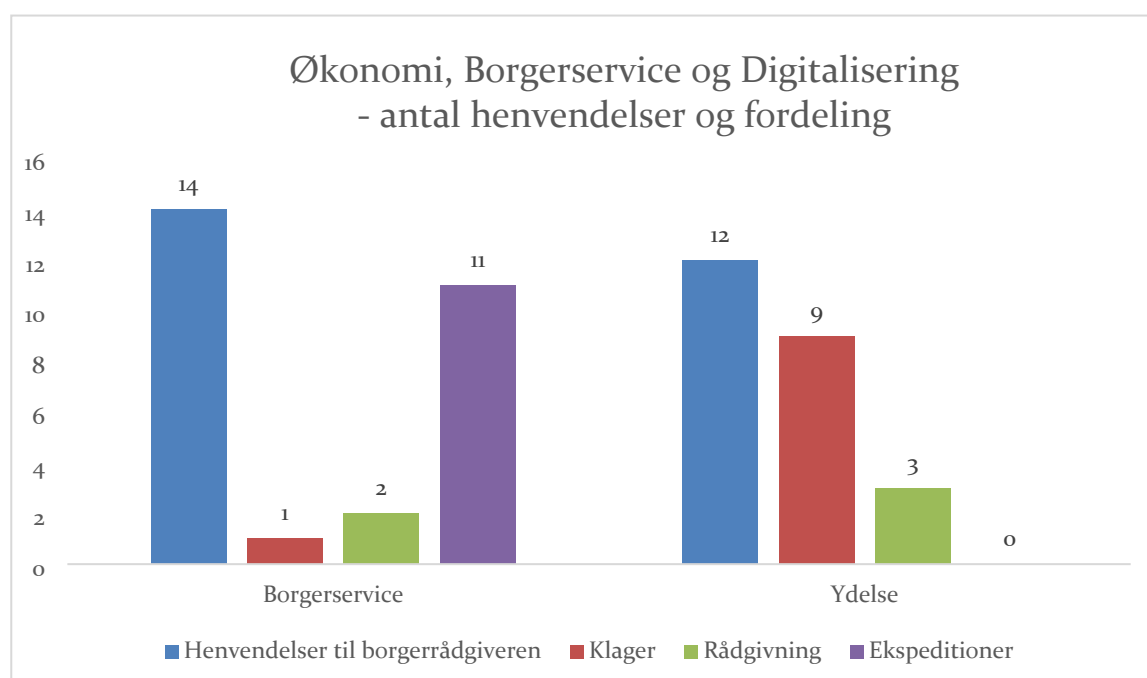
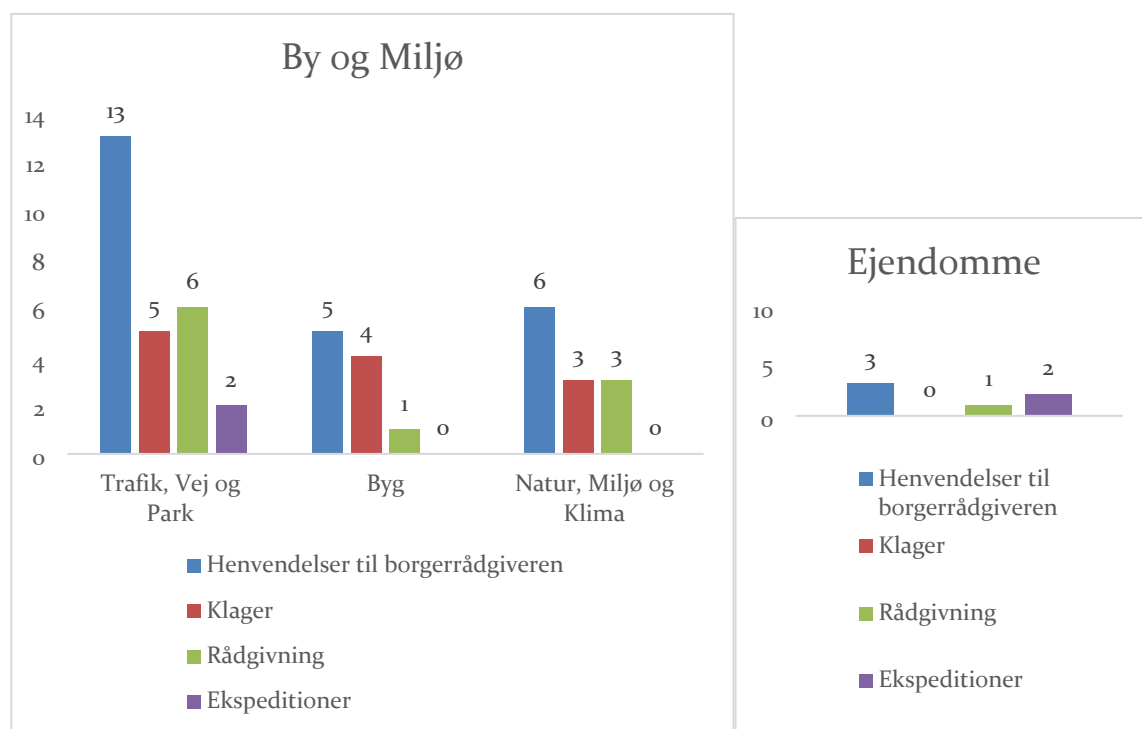
Flere klager til borgerrådgiveren har omhandlet lang sagsbehandlingstid på ansøgninger om tabt arbejdsfortjeneste. Pædagogisk, Psykologisk Rådgivning tegner sig for nogle klager, der alle omhandler lang ventetid på Pædagogisk, Psykologisk Vurdering og ofte uden oplysning om en tidsfrist.

Skoleområdet tegner sig også for nogle klager, der primært omhandler ophør af støttetimer og specialundervisning, hvor der ikke er givet en skriftlig begrundelse og en klagemulighed.

Der har også været flere henvendelser til borgerrådgiveren inden for direktørområdet Udvikling, Klima og Teknik, de fleste i By og Miljø. De har primært været fagspecifikke spørgsmål, hvorfor de er oversendt til det rette fagområde. Der har også været flere klager, men de fleste har omhandlet manglende kvitteringssvar på en henvendelse, som allerede nævnt. Der har desuden været tre henvendelser i Ejendomme.

På direktørområdet Økonomi, Borgerservice og Digitalisering sker henvendelserne indenfor Borgerservice og Ydelse. Borgerservice tegner sig næsten udelukkende for ekspeditioner, dvs. sager der bare oversendes til afdelingen for svar, hvorimod Ydelse får en del klager. Primært pga. manglende svar på henvendelser til sagsbehandler, og så har enkelte sager om repatrieringsydelse fyldt meget hos både sektionen og borgerrådgiveren pga. flere tekniske udfordringer med at oversende sagerne til Udbetaling Danmark.

Udvikling, Klima og Teknik - antal henvendelser og fordeling



OPHØR AF STØTTETIMER OG SPECIALUNDERVISNING

Nogle forældre har kontaktet borgerrådgiveren, fordi de har fået besked om, at deres barns tilbud om støttetimer eller specialundervisning ophører, og de ikke har fået en skriftlig afgørelse med en klagemulighed. Enkelte oplyser, at skolen henviser til, at der er

tale om en revurdering af behovet, hvorfor de ikke mener, at det er nødvendigt at træffe en afgørelse.

Ifølge Bekendtgørelsen om specialundervisning og anden specialpædagogisk bistand skal skoleforvaltningen eller skoleleder mindst en gang årligt tage stilling til om den specialpædagogiske bistand skal fortsætte, ændres eller ophøre. En beslutning om ændring eller ophør af en specialpædagogiske bistand er en afgørelse, som kan påklages til Ankestyrelsen. I forbindelse med en revurdering må støtten betragtes som ophørt, da barnet efterlades uden støtte, indtil revurderingen har fundet sted. Dermed har forældrene krav på en skriftlig afgørelse og en klagemulighed. Ellers må man lade støtten fortsætte, indtil revurderingen har fundet sted.

I forbindelse med forældrenes anmodning om at fortsætte støttetimerne eller specialundervisningen og deraf ønsket om, at skolen indstiller til en pædagogisk, psykologisk vurdering, skal der træffes afgørelse om en indstilling. Forældrene skal desuden have en realistisk tidshorisont i forhold til at få en pædagogisk, psykologisk vurdering udarbejdet. I modsat fald må det opfattes som et afslag på støtte, der udløser en klagemulighed.

ANBEFALINGER

Anbefalingerne er blevet til på baggrund af de konkrete problemstillinger, borgerrådgiveren er blevet præsenteret for i mødet med borgerne, og de oplevelser borgerne ind i mellem har i deres møde med kommunen.

Borgerrådgiveren vil gerne opfordre til, at forvaltningen ser nærmere på konceptet 'Styrket Borgerkontakt', da det ikke kun kan bruges som metode til at forebygge og behandle klager, men også kan anvendes som en god måde at kommunikere med borgerne på. Det er væsentligt for en succesfuld anvendelse, at konceptet implementeres i hele forvaltningen, og at der er ledelsesmæssig opbakning til det.

Dernæst er det vigtigt, at alle afdelinger håndterer tilbagemeldingsgarantien, som den er tiltænkt; nemlig ved, at alle skriftlige henvendelser skal ske med Digital Post og ikke via almindelig mail til afdelingen eller sagsbehandler/rådgiver.

Borgerrådgiveren vil desuden gerne opfordre til, at skolerne øger opmærksomheden på forældrenes rettigheder i forbindelse med ophør eller revurdering af støttetimer og specialundervisning, så de får en skriftlig afgørelse med en klagemulighed.

Som allerede nævnt i tidligere beretninger har flere borgere nævnt, at de savner orientering i forbindelse med skift af sagsbehandler. De udtrykker desuden ønske om, at en ny sagsbehandler tager tidlig kontakt og præsenterer sig, selvom sagen ikke kræver opfølgning her og nu. Borgerne udtrykker, at det vil medvirke til øget tryghed. Særligt hos sårbare borgere i forløb i Jobcentret og i Socialfaglig Enhed.