



Indhold

Forord	3
Foreløbige konstateringer midtvejs i beretningsåret.....	3
Perspektivering af tal og iagttagelser fra borgerrådgiveren	3
Antallet af sager ved borgerrådgiveren set i forhold til kommunens samlede opgaveportefølje.....	4
1. Regelgrundlag, organisatorisk indplacering og opgaver	5
2. Tilgængelighed	6
3. Afrapportering.....	6
4. Kommunikationsindsats	6
5. Håndtering og registrering af henvendelser	7
6. Uddybende om konkrete klagesager og vejlednings-/vejvisningssager	7
6.1 Konkrete klagesager	7
6.2 Vejledningssager.....	8
6.3 Vejvisningssager	8
7. Begrænsninger i undersøgelsessagerne.....	9
7.1 Bevistvivl.....	9
7.2 Social- eller lægefaglige vurderinger	9
7.3 Forhold i sagsbehandlingen knyttet til afgørelses gyldighed og udfald.....	9
7.4 Forventningsafstemning og prøvelsesmulighed i afgørelsessager.....	10
8. Statistik	10
8.1 Hvor mange sager er der oprettet ved borgerrådgiveren?.....	10
8.2 Hvordan er de konkrete klagesager håndteret?	11
8.3 Hvad klages der over?	12
8.4 Hvor ofte giver afdelingerne medhold – og hvor lang er den gennemsnitlige svartid?.....	13
8.5 Hvor ofte – og hvad – undersøger borgerrådgiveren?.....	13
8.6 Hvilken kritikskala anvender borgerrådgiveren i undersøgelsessager?	14
8.7 Hvad er kriterierne for borgerrådgiverens eventuelle iværksættelse af undersøgelse?	14
9. Foreløbige tendenser i tallene.....	15
10. Prognose for året - og sammenligning med anden omegnskommune	15
11. Eksempler på konkrete sager	16
11.1 Klagesager håndteret efter dialogprincippet	16
11.2. Klagesager håndteret efter undersøgelsesprincippet	18
11.3. Vejlednings- og vejvisningssager	23
11.4. Afviste sager	24
12 Afrunding.....	26

Forord

Kommunalbestyrelsen har i forbindelse med etablering af borgerrådgiverfunktionen ønsket to årlige afrapporteringer. Da det er forudsat, at den ene afrapportering har form af en årsberetning, har jeg fundet det naturligt at lade denne første afrapportering være en mere overordnet midtvejs-status.

I denne status er indeholdt en grundig gennemgang af rammerne for min funktion, statistik for ½ år (perioden 1. oktober 2014 - 31. marts 2015) samt en håndfuld anonymiserede resuméer af konkrete sager med henblik på at illustrere bredden og variationen i de henvendelser, som jeg får.

Da der kun er forløbet 6 måneder siden min tiltræden som borgerrådgiver i Hvidovre Kommune pr. 1. oktober 2014, så er talmaterialet og erfaringsgrundlaget indtil videre tilsvarende afgrænset.

Det er til gengæld min forventning, at der er grundlag for en mere indgående afrapportering, når den første årsberetning skal aflægges. Årsberetningen kommer – naturligvis – til at vedrøre et helt år (kaldet "beretningsåret 2014/2015") omfattende perioden 1. oktober 2014 - 30. september 2015.

Ifølge vedtægten for min funktion skal jeg i årsberetningen redegøre for min virksomhed samt påpege eventuelle forhold, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling og betjening.

Og beskrivelsen af sådanne forhold skal ledsages af konkrete anbefalinger fra borgerrådgiveren.

Foreløbige konstateringer midtvejs i beretningsåret

Helt generelt har der været et færre antal sager i det første halvår end jeg – med udgangspunkt i mine tidligere erfaringer fra tilsvarende funktioner i andre kommuner – faktisk havde forventet. Det er positivt og et vidnesbyrd om, at kommunens dialog med borgerne oftest er god og konstruktiv.

I denne midtvejs-status skitserer jeg de foreløbige tendenser og kommer med illustrative eksempler. Det er endnu for tidligt at konkludere og give konkrete anbefalinger, men af tallene kan dog foreløbig udledes, at klager vedrørende "Sagsbehandlingstid og manglende svar" fylder mest.

Jeg må samtidig konstatere, at der i Ældre- og Handicapafdelingens regi er efterdønninger i kølvandet på indsatsen omkring bofællesskaberne. Her har jeg modtaget ganske alvorlige klager. Blandt eksemplerne i denne status er et par sager vedrørende afdelingen, hvor jeg har udtalt kritik, og jeg vil frem mod afgivelsen af min første årsberetning følge udviklingen på området nøje.

Jeg venter som nævnt til årsberetningen med at fremkomme med konkrete anbefalinger, men jeg holder løbende statusmøder med de afdelingschefer, som har klagesager ved funktionen.

Det er desuden aftalt, at jeg efter behov - og som minimum én gang i kvartalet - mødes med Direktionen for at gøre status og drage læring af de erfaringer som indhøstes via funktionen.

Perspektivering af tal og iagttagelser fra borgerrådgiveren

Det er vigtigt at være opmærksom på, at afrapporteringer fra min side er baseret på iagttagelserne i de konkrete sager, som jeg stifter bekendtskab med i min funktion.

Og det er naturligvis sådan, at de konkrete klagesager, som jeg involveres i, kun udgør en delmængde af det samlede antal klager som modtages, behandles og besvares af kommunen.

Mine afrapporteringer er således "toppen af isbjerget" og giver som sådan ikke et fuldstændigt indblik i kommunens håndtering af klagesager.

Dermed også sagt, at det ikke nødvendigvis er et fuldt retvisende billede, hvis jeg i en given afrapporteringsperiode konstaterer flere, færre eller slet ingen klager indenfor en afdelings område.

Og så er der pr. definition store indbyrdes forskelle mellem kommunens forskellige afdelinger. Der er således markante variationer, når det gælder opgavefordelingen, idet nogle afdelinger har væsentlig mere udadvendt kontakt med borgere, brugere og erhvervsdrivende end andre.

Endvidere er der stor forskel på, om afdelingernes relation til borgerne har myndighedspræg eller ej. Det vil sige, om relationen er kendetegnet ved omfattende afgørelsesvirksomhed og dertil hørende sagsbehandling – eller om der i stedet er tale om mere servicebetonede opgaver.

Også forskellige klagemønstre i afdelingernes målgrupper kan have betydning for klageantallet.

Antallet af sager ved borgerrådgiveren set i forhold til kommunens samlede opgaveportefølje

I det første halvår har jeg oprettet 67 sager i form af 36 konkrete klagesager, 18 vejledningssager og 13 vejvisningssager. Det svarer til en prognose for året på 134 sager mod forventet 180 sager.

Antallet af sager ved borgerrådgiveren skal i øvrigt ses i forhold til den samlede opgaveportefølje:

Kultur-, Teknik-, Miljø- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har oplyst, at man på arbejdsmarkedsområdet i en 5 måneders periode (oktober 2014 – februar 2015) har haft 8.208 sager og 13.806 samtaler. På borgerservice- og ydelsesområdet har man i en periode på knap 6 måneder (oktober 2014 – marts 2015) haft 43.099 henvendelser. Plan- og miljøområdet (med undtagelse af beredskabet) har i samme periode haft 741 sager, mens vej- og parkområdet har haft 3.800 sager.

Børne- og Velfærdsforvaltningen har oplyst, at man aktuelt har 3.864 aktive sager fordelt på områderne: hjælpemidler, særlig social bistand, pension og handicap samt børn og familier. I disse sager er også indeholdt diverse indsatser såsom botilbud, dagtilbud, socialpædagogisk støtte mv. Derudover har Børne- og Velfærdsforvaltningen 1.510 borgere som er visiteret til hjemmehjælp, 3.000 børn i dagtilbud samt 6.949 elever fordelt på kommunens egne skoler og eksterne skoler. Endelig har Børne- og Velfærdsforvaltningen på boligområdet aktuelt 219 ansøgere på venteliste.

Dimensionering er en kvantitativ måde at anskue borgerrådgiverfunktionen på. I vedtægten er kvalitativt udtrykt, at *"Formålet med Hvidovre Kommunes borgerrådgiverfunktion er at bidrage til at forbedre kommunens dialog med borgerne og sagsgangene i forbindelse med klager"*. Det er min ambition, at borgerrådgiverfunktionen – uanset størrelsen – kan indfri denne formålsbestemmelse.

Hvidovre, april 2015



Thomas Tækker, borgerrådgiver

1. Regelgrundlag, organisatorisk indplacering og opgaver

Borgerrådgiverens virke er tilrettelagt i overensstemmelse med den vedtægt for funktionen som Kommunalbestyrelsen godkendte på mødet den 28. oktober 2014. Vedtægten er udarbejdet i medfør af rammebestemmelserne i styrelseslovens § 65e og § 18 i kommunens styrelsesvedtægt.

Borgerrådgiveren er uafhængig af kommunens forvaltning og borgmesterens øverste daglige ledelse af samme. Borgerrådgiveren refererer således direkte til Kommunalbestyrelsen.

Ifølge vedtægten er opgaven først og fremmest dialog med borgerne¹ i konkrete sager.

Der er tale om en mediatorrolle, hvor det handler om at:

- a) sikre, at der er en konstruktiv dialog mellem kommunens afdelinger og borgerne,
- b) hjælpe borgerne med at finde vej i systemet, fx med at forstå et brev eller en afgørelse og med at finde vej i den kommunale organisation,
- c) give vejledning i forbindelse med klager og hjælpe med at formulere klagen,
- d) behandle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og medarbejdernes betjening af borgerne, herunder også klager over den praktiske opgaveløsning samt klager over diskrimination.

Borgerrådgiveren tager ikke sager op af egen drift og går ikke ind i sager, som er over 1 år gamle, medmindre der klages over aktuelle, konkrete forhold begået indenfor det seneste år.

Borgerrådgiveren kan ikke:

- a) Træffe afgørelser eller ændre afgørelser.
- b) Behandle klager over forhold, der falder udenfor kommunens virksomhed.
- c) Behandle klager over forhold, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer, fx Ankestyrelsen.
- d) Behandle klager over forhold indbragt for det kommunale tilsyn, ombudsmanden eller domstolene.
- e) Behandle klager over politiske beslutninger (fx serviceniveau) eller over forhold, som har været bedømt af de stående udvalg, Økonomiudvalget eller Kommunalbestyrelsen.
- f) Behandle klager over ansættelsesforhold i kommunen.

Borgerrådgiveren er uvildig og kan ikke fungere som bisidder eller partsrepræsentant, herunder bistå borgere med sagers førelse ved højere instanser.

Borgerrådgiveren kan heller ikke bistå forvaltningen i konkrete sager, men bistår dog forvaltningen ved generelle forespørgsler indenfor funktionens kompetence og opgaver.

I forhold til afdelingschefer og direktion skal borgerrådgiveren løbende yde sparring og rådgivning.

Ved modtagelse af klager over kommunen aftales normalt et personligt møde med borgeren med henblik på nærmere oplysning af sagen. Vejledning og vejvisning kan ofte klares uden møde. Der henvises til kapitel 5, 6 og 7 for en gennemgang af borgerrådgiverens håndtering af henvendelser.

Ud over den telefoniske og personlige betjening består arbejdet som borgerrådgiver primært i skriftlig behandling af klagesager og udarbejdelse af afrapporteringer til Kommunalbestyrelsen.

¹ Ud over kommunens borgere kan også brugere og erhvervsdrivende anses for klageberettigede.

2. Tilgængelighed

Borgerrådgiveren har kontor på Rådhuset og kan træffes personligt efter forudgående aftale.

Den direkte telefonlinje besvares af borgerrådgiveren selv indenfor følgende åbningstider:

Mandag-onsdag:	kl. 9.00-14.30
Torsdag:	kl. 9.00-17.30
Fredag:	kl. 9.00-13.30

Uden for disse tidsrum – og i de tilfælde, hvor borgerrådgiveren grundet møder mv. er forhindret i at besvare telefoniske opkald – kan der indtales en besked, og så ringes der tilbage snarest muligt.

Der kan desuden sendes almindelig brevpost samt Digital Post og e-mails til borgerrådgiveren.

3. Afrapportering

Det er forudsat, at der skal afrapporteres 2 gange årligt til Kommunalbestyrelsen², hvoraf den ene afrapportering har form af en årsberetning. Forud herfor giver borgerrådgiveren en midtvejs-status.

Borgerrådgiveren tiltrådte pr. 1. oktober 2014 og derfor dækker denne første midtvejs-status perioden fra den 1. oktober 2014 til og med den 31. marts 2015.

Den kommende årsberetning vil dække en 12-måneders periode, dvs. fra den 1. oktober 2014 til og med den 30. september 2015.

Dermed er samtidig givet en fast kadence for fremtidige afrapporteringer til Kommunalbestyrelsen.

4. Kommunikationsindsats

Forinden borgerrådgiverens tiltræden var der omtale af funktionen i Hvidovre Avis - senest i form af en artikel om opgaver og bemanning den 28. august 2014. Af øvrig kommunikation kan nævnes:

- Nyhedsrubrik på intranettet (Insites) den 21. oktober 2014
- Omtale i lokalavisen (Hvidovre Avis) den 4. november 2014
- Egen side på hjemmesiden (hvidovre.dk) den 4. november 2014
- Nyhedsrubrik på hjemmesiden (hvidovre.dk) den 6. november 2014
- 800 foldere omdelt til kommunale enheder den 18. november 2014
- Information på kommunens Facebook-side den 2. december 2014

Diverse information findes fast på kommunens hjemmeside samt på kommunens intranet, ligesom borgerrådgiveren har været rundt i flere afdelinger samt kommunens "HovedMed" for at informere.

Kommunikationsindsatsen vil blive løbende vedligeholdt og forventes også udbredt yderligere.

² Inden Kommunalbestyrelsens behandling af sådanne afrapporteringer skal disse forelægges for Økonomiudvalget, som har indseende med de almindelige administrative forhold indenfor alle kommunens administrationsområder.

5. Håndtering og registrering af henvendelser

Ved modtagelsen af nye henvendelser tages altid først stilling til, om henvendelsen falder indenfor borgerrådgiverens almindelige opgaveportefølje som denne er beskrevet i funktionens vedtægt.

Blandt de typer af henvendelser, som borgerrådgiveren håndterer, sondres overordnet mellem:

- a) **Konkrete klagesager** vedrørende Hvidovre Kommune, dvs. henvendelser, som indeholder aktuelle og konkrete kritikpunkter fra borgeren, som enten skal videreformidles til den relevante afdeling med henblik på besvarelse (1. omgang) eller eventuelt kan undersøges af borgerrådgiveren med henblik på afgivelse af en udtalelse i sagen (2. omgang)³.
- b) Øvrige henvendelser, dvs. henvendelser, hvor der ikke for indeværende klages, men fx blot efterspørges generel **vejledning** i klagesystemet eller søges en form for **vejvisning**.

Uanset sagens art dokumenteres sagsbehandlingen nøje i hvert enkelt tilfælde. Det sker typisk via udførlige notater fra afholdte møder og telefonsamtaler samt gennem løbende mail- og brevkorrespondancer i de tilfælde, hvor konkrete klagesager behandles på et skriftligt grundlag.

Udover disse sædvanlige sagsbehandlingsskridt foretages sideløbende registrering af alle modtagne klagepunkter, idet en konkret klagesag kan vedrøre et eller flere "påklagede forhold".

En henvendelse kan eksempelvis angå både en klage over for lang sagsbehandlingstid og en klage over mangelfuld vejledning. En sådan detaljeret registrering er nødvendig for at kunne opfange alle klagetemaer og dermed de særlige problemstillinger, som disse hver for sig rejser.

Registreringen er også relevant for at kunne måle, om der gives helt eller delvist medhold. Medholdsandelen er en pejling på, om afdelingerne anser modtagne klager for berettigede eller ej.

Registreringen munder ud i det statistiske materiale som præsenteres i afrapporteringerne.

6. Uddybende om konkrete klagesager og vejlednings-/vejvisningssager

6.1 Konkrete klagesager

Konkrete klagesager er henvendelser, som indeholder aktuel og konkret kritik af kommunen.

Disse sager behandles efter forholdsvis faste procedurer ved borgerrådgiveren:

Når borgerrådgiveren modtager en klage, er det først og fremmest vigtigt at få afklaret, om den afdeling i kommunen, som borgeren klager over, faktisk har haft mulighed for at svare på klagen.

Hvis det ikke er tilfældet, så hjælper borgerrådgiveren gerne med at formulere og formidle klagen til den rette afdeling, så borgeren kan få et svar. Borgerrådgiveren videresender således klagen.

Frem for at videresende klagen skriftligt kan borgerrådgiveren vælge at kontakte afdelingen mere uformelt i tilfælde, hvor dette vurderes tilstrækkeligt. Det kan fx være situationer, hvor en borgers utilfredshed skønnes at kunne imødekommes ved, at afdelingen ringer op eller inviterer til et møde.

³ Udsigtsløse sager afvises af borgerrådgiveren i henhold til vedtægten.

Udgangspunktet er altså, at uoverensstemmelser mellem en borger og en afdeling i kommunen skal søges løst direkte mellem parterne, inden borgerrådgiveren eventuelt kan tage stilling i sagen.

Denne procedure kalder borgerrådgiveren for "*dialogprincippet*".

Hvis borgeren efter at have fået svar fra kommunen vender tilbage til borgerrådgiveren og fastholder sin klage helt eller delvist, så vurderer borgerrådgiveren, om der er grundlag for en nærmere undersøgelse af sagen. Formålet med en sådan undersøgelse fra borgerrådgiverens side er i sidste ende at kunne tage stilling til uoverensstemmelsen mellem borgeren og kommunen.

En undersøgelse munder således ud i en skriftlig udtalelse fra borgerrådgiveren til sagens parter⁴.

Denne procedure kalder borgerrådgiveren for "*undersøgelsesprincippet*".

Behandlingen af konkrete klagesager er beskrevet i et uddybende informationsblad. Dette ligger frit tilgængeligt på hjemmesiden og udleveres i øvrigt af borgerrådgiveren i alle konkrete klagesager.

6.2 Vejledningssager

Vejledningssager angår typisk spørgsmål om det kommunale klagesystems indretning både internt i kommunens eget regi, men også eksternt set i forhold til diverse klageinstanser på fagområderne.

Vejledningssager kan dog også omhandle en borgers foreløbige overvejelser om indgivelse af en konkret klage, hvor borgerrådgiveren kan vejlede om mulighederne i den henseende - og herunder foreslå, at der etableres en dialog med den relevante afdeling, inden der eventuelt klages formelt.

Endelig kan vejledningssager angå de situationer, hvor borgerrådgiveren hjælper en borger med at forstå et brev eller en afgørelse fra en afdeling.

Vejledningssager håndteres typisk af borgerrådgiveren uden involvering eller orientering af de afdelinger, som henvendelserne relaterer sig til.

6.3 Vejvisningssager

Vejvisningssager angår typisk henvendelser, hvor der spørges ind til forhold som naturligt hører under afdelingerne. Det kan fx være spørgsmål vedrørende fortolkning af speciallovgivningen, men det kan også angå ansøgninger som kræver sagsbehandling og afgørelse i én af afdelingerne.

Disse henvendelser håndteres typisk ved, at borgerrådgiveren henviser borgeren til selv at tage kontakt til den relevante afdeling i kommunens eget regi. Alt afhængig af situationen kan borgerrådgiveren eventuelt også tilbyde at videreformidle henvendelsen til den relevante afdeling.

Vejvisningssager kan også angå situationer som ikke angår kommunen, fx henvendelser, hvor der stilles privatretlige spørgsmål, eller henvendelser som rettelig hører under andre myndigheder mv.

I disse tilfælde giver borgerrådgiveren kontaktoplysninger til – og eventuelt også uddybende information om – hvor man i stedet kan henvende sig (fx relevante ministerium eller styrelse, uvildige tvistenævner, retshjælp, gældsrådgivning, advokat, ombudsmand, tilsyn eller domstole).

⁴ Om begrænsninger i undersøgelsessager, se kapitel 7.

7. Begrænsninger i undersøgelsessagerne

Som nævnt i afsnit 6.1, så håndteres konkrete klagesager efter forholdsvis faste procedurer ved borgerrådgiveren. I første omgang anvendes som udgangspunkt *dialogprincippet* - og i anden omgang kan en sag så eventuelt undersøges nærmere i henhold til *undersøgelsesprincippet*.

Det er i forbindelse med undersøgelsessager vigtigt at være opmærksom på, at der kan være visse påklagede forhold, som formelt set falder indenfor borgerrådgiverens kompetence, men som i praksis ikke altid kan vurderes af borgerrådgiveren, hvis der iværksættes en undersøgelse.

Situationen opstår typisk ved bevistvivi (se nedenfor i afsnit 7.1) samt i forbindelse med klager over forhold som fx kræver en særlig social- eller lægefaglig ekspertise (se nedenfor i afsnit 7.2). Situationen optræder også ved klager over sådanne forhold i sagsbehandlingen som er nært knyttet til afgørelses gyldighed og udfald (se nedenfor i afsnit 7.3).

I de nævnte situationer foretager borgerrådgiveren en forventningsafstemning med den borger, som har klaget - og i langt hovedparten af tilfældene vil der være mulighed for at få prøvet forhold, som borgerrådgiveren er afskåret fra at vurdere, i andre klageinstanser (se nedenfor i afsnit 7.4).

7.1 Bevistvivi

Hensigten med borgerrådgiverens undersøgelse af en konkret klagesag er at give sagens parter en uvildig vurdering af, om Hvidovre Kommune har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde begået fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat god forvaltningsskik.

Det primære bedømmelsesgrundlag for borgerrådgiveren er den centrale forvaltningsretlige lovgivning, god forvaltningsskik og kommunens egne retningslinjer og politikker.

Borgerrådgiverens undersøgelse af en sag bygger på de rammer, som dette hovedsagligt juridiske fundament giver, og finder først og fremmest sted på grundlag af sagens skriftlige materiale.

Borgerrådgiveren har ikke mulighed for at afhøre vidner på samme måde som f.eks. ved domstolene. Hvis en sag indeholder modstridende oplysninger, som ikke kan dokumenteres endeligt på baggrund af sagens dokumenter eller samstemmende forklaringer fra sagens parter, så kan borgerrådgiveren i sagens natur ikke få fuldstændig klarhed over, hvad der er passeret.

Der er i så fald tale om bevistvivi, som afskærer borgerrådgiveren fra at udtale sig helt eller delvist.

7.2 Social- eller lægefaglige vurderinger

Konkret stillingtagen til f.eks. social- eller lægefaglige vurderinger forudsætter typisk en specialiseret indsigt, som borgerrådgiveren ikke råder over.

Borgerrådgiveren vil derfor kun kunne udtale kritik af en afdelings vurderinger af sådanne forhold, hvis der foreligger helt særlige holdepunkter i den konkrete sag, og hvis vurderingerne i øvrigt ikke angår en kommunal afgørelse.

7.3 Forhold i sagsbehandlingen knyttet til afgørelses gyldighed og udfald

I det omfang der klages over forhold i sagsbehandlingen, som er nært knyttet til en truffen afgørelses gyldighed og udfald, vil borgerrådgiveren normalt ikke kunne tage stilling til disse forhold uden samtidig – direkte eller indirekte – at komme til at forholde sig til selve afgørelsen.

Forud for en konkret sags afgørelse vil borgerrådgiveren i videre omfang kunne påse formaliteter.

Sagens stadi er dermed udslagsgivende for mulighederne og begrænsningerne i den henseende.

7.4 Forventningsafstemning og prøvelsesmulighed i afgørelsessager

Alle borgere orienteres indgående om muligheder og begrænsninger i borgerrådgiverens kompetence, når de henvender sig for at klage over forskellige forhold i kommunens regi, herunder også de under afsnit 7.1, 7.2 og 7.3 nævnte situationer, hvor borgerrådgiveren kan være afskåret.

Der er således en forventningsafstemning for at sikre, at borgerne fra første færd er bekendt med, hvad borgerrådgiveren eventuelt kan undersøge nærmere - og hvad der ikke kan undersøges.

I relation til klager over afgørelser, som borgerrådgiveren aldrig selv behandler men dog gerne videreformidler til den relevante afdeling i kommunen, så vil spørgsmål, som kræver social- eller lægefaglig indsigt, normalt indgå i den efterfølgende prøvelse som fx Ankestyrelsen kan foretage.

Tilsvarende gælder forhold i sagsbehandlingen som knytter sig til afgørelsens gyldighed og udfald.

Efterfølgende prøvelse sker i de tilfælde, hvor kommunen efter en genvurdering beslutter at fastholde den afgørelse, som der er klaget over, og derfor typisk efter lovgivningen vil være forpligtet til at videresende sagen til endelig vurdering i en højere administrativ klageinstans.

8. Statistik

8.1 Hvor mange sager er der oprettet ved borgerrådgiveren?

Pr. 31. marts 2015, dvs. efter de første 6 måneder i funktionen, har borgerrådgiveren oprettet 67 sager fordelt på 36 konkrete klagesager, 18 vejledningssager og 13 vejvisningssager:

Tabel 1 – Oversigt over typer af oprettede sager fordelt på afdelingerne:

Afdeling / type af sag	Konkrete klagesager	Vejledning	Vejvisning	Sum
Arbejdsmarkedsafdelingen ⁵	10	8	2	20
Borgerserviceafdelingen	5	1	2	8
Børne- og Familieafdelingen	3	1	1	5
Dagtilbudsafdelingen	1	-	-	1
Plan- og Miljøafdelingen	1	1	-	2
Sundheds- og Bestillerafd.	1	1	1	3
Ældre- og Handicapafd.	15	3	2	20
Flere afdelinger	-	3	1	4
Ikke Hvidovre Kommune	-	-	4	4
Hovedtotal	36	18	13	67

Der er ikke oprettet sager ved borgerrådgiveren vedrørende kommunens øvrige afdelinger.

⁵ Tallene for Arbejdsmarkedsafdelingen i denne af rapportering indeholder også et antal sager vedrørende Ydelsescentret frem til 1. marts 2015, hvor Ydelsescentret organisatorisk er overflyttet til Borgerserviceafdelingen.

De 67 sager vedrører i alt 52 borgeres forhold.

Nogle borgeres henvendelser har således afstedkommet oprettelsen af flere sager ved borgerrådgiveren. Dette sker fx i tilfælde, hvor der klages over forskellige sagsforløb fordelt på flere afdelinger og hvor "enkelt-sags-princippet" derfor tilsiger, at der skal oprettes mere end én sag.

Det sker også i de tilfælde, hvor borgerrådgiveren i første omgang har videresendt en klage til en afdelings besvarelse, og hvor borgerrådgiveren i anden omgang iværksætter en undersøgelse.

Endelig er der borgere som - over tid - klager af flere omgange over forskellige forhold vedrørende deres sag i en given afdeling, hvor "enkelt-sags-princippet" indebærer oprettelse af særskilte sager.

8.2 Hvordan er de konkrete klagesager håndteret?

De 36 oprettede **konkrete klagesager** er håndteret af borgerrådgiveren på forskellig vis:

- I 22 tilfælde har borgerrådgiveren hjulpet borgeren med at formulere og formidle klagen til den relevante afdeling, så der kan gives svar på klagen.
- I 6 tilfælde er sagen søgt løst ved såkaldt styrket borgerkontakt, dvs. hvor borgerrådgiveren – frem for skriftlig sagsbehandling – håndterer sagen ved blot at aftale med den relevante afdeling, at der straks skal følges op på en given henvendelse, fx gennem en hurtig opringning eller en mødeindkaldelse til borgeren.
- I 3 tilfælde er der tale om, at en borger som led i sin egen indgivelse af en klage til den relevante afdeling også samtidig har orienteret borgerrådgiveren om klagens eksistens.
- I 4 tilfælde har borgerrådgiveren – efter at dialogen mellem borger og forvaltning omkring klagen er udtømt – besluttet at iværksætte en nærmere undersøgelse for selv at kunne udtale sig i sagen.
- I 1 tilfælde har borgerrådgiveren afvist sagen som værende udsigtsløs⁶.

Tabel 2 - Håndteringen af konkrete klagesager fordelt på afdelingerne:

Håndtering / afdeling	Arbejds- marked	Borger- service	Børn/ Familie	Dag- tilbud	Plan/ Miljø	Sundhed/ Bestiller	Ældre/ Handicap	Sum
Videresendt	7	3	2	1	1	1	7	22
Styrket kontakt	-	2	1	-	-	-	3	6
Orienteret	2	-	-	-	-	-	1	3
Undersøgt	-	-	-	-	-	-	4	4
Afvist	1	-	-	-	-	-	-	1
Sum	10	5	3	1	1	1	15	36

Som nævnt i kapitel 5 kan hver af de konkrete klagesager vedrøre ét eller flere påklagede forhold.

Denne nuancering er nærmere illustreret i de følgende afsnit 8.3 og 8.5, hvor forholdene er opgjort.

⁶ Dette med henvisning til de gældende bestemmelser i funktionens vedtægt – se et resumé af sagen i afsnit 11.4.

8.3 Hvad klages der over?

Af afsnit 8.2 fremgår, at der er oprettet 36 konkrete klagesager som er håndteret på forskellig vis af borgerrådgiveren. Hvis der bortses fra de 4 klagesager, hvor borgerrådgiveren har iværksat en nærmere undersøgelse, så angår de resterende 32 klagesager i alt 68 påklagede forhold⁷:

Tabel 3 – Påklagede forhold fordelt på afdelingerne (undersøgelsessager undtaget - se tabel 4):

Påklaget forhold / afdelingsbetegnelse	Arbejds- marked	Borger- service	Børn og Familie	Dag- tilbud	Plan og Miljø	Sundhed/ Bestiller	Ældre/ Handicap	Sum
Afgørelse og vilkår	5	1	2	-	-	-	1	9
Andre materielle spm. (kriterier mv.)	1	3	-	-	-	-	-	4
Begrundelse	1	-	-	-	-	-	-	1
Behandling af personoplysninger	-	1	-	-	-	-	-	1
Besvarelse af rykkerbreve o.lign.	-	-	-	-	-	-	1	1
Betjening af borgere	1	1	1	-	-	-	-	3
Enkelhed og effektivitet	-	-	-	-	-	-	1	1
Generelt serviceniveau	-	-	-	-	-	1	-	1
Inddragelse	-	-	-	-	-	-	1	1
Indhentelse af oplysninger	-	-	1	-	-	-	-	1
Klagevejledning	-	-	-	-	-	-	1	1
Konkret serviceniveau	-	-	-	1	-	-	2	3
Opfølgning	2	-	-	-	-	-	-	2
Orientering om sagens gang eller status	1	-	-	-	-	-	1	2
Partshøring	1	-	-	-	1	--	1	3
Repræsentation	-	-	-	-	-	-	1	1
Sagsbehandlingstid og manglende svar	6	1	1	1	-	1	6	16
Sagsoplysning og oplysningsskridt	2	-	1	-	-	-	1	4
Sprogbrug, klarhed, præcision mv.	2	-	-	-	-	-	3	5
Tavshedspligt	-	-	-	-	-	-	2	2
Vejledning	1	1	-	-	-	-	-	2
Venlig og hensynsfuld optræden ⁸	2	-	-	-	-	-	2	4
Sum	25	8	6	2	1	2	24	68

⁷ I borgerrådgiverens registreringssystem findes mange andre mulige typer af "påklagede forhold" end de i tabel 3 oplyste, men disse øvrige typer har endnu ikke været rejst i klagesagerne indtil videre og er derfor ikke med hér.

⁸ Klager i denne kategori angår personalets optræden forstået på den måde, at borgeren ikke har oplevet en situation eller et hændelsesforløb som værende udtryk for passende venlighed, hensynsfuldhed mv. Sondringen mellem klager over "Venlig og hensynsfuld optræden" og klager over "Betjening af borgere" er, at førstnævnte handler om oplevet adfærd, mens sidstnævnte handler om organisationens indretning, dvs. mere strukturelle forhold i borgerbetjeningen.

Kerneområdet for borgerrådgiverens virke er først og fremmest klager over formelle forhold, såkaldt formalia, dvs. typisk utilfredshed med kommunens sagsbehandling og betjening. Det er da også denne type forhold, som der hyppigst klages over til borgerrådgiveren, idet disse klager udgør 55 af de i alt 68 påklagede forhold svarende til 81 % (*markeret med gult i tabel 3*).

Borgerrådgiveren behandler ikke klager over afgørelser og andre såkaldte materielle spørgsmål (f.eks. kriterier, pengekrav og erstatningskrav). Denne type forhold udgør 13 af de i alt 68 påklagede forhold svarende til 19 % (*markeret med pink i tabel 3*).

I langt de fleste tilfælde kan borgerrådgiveren dog tilbyde at videreformidle klager over afgørelser og andre materielle spørgsmål til den relevante afdeling. I forhold til rettidigt påklagede afgørelser sker dette med henblik på afdelingens genvurdering - og efterfølgende afdelingens eventuelle oversendelse til rette instans, hvis afgørelsen fastholdes, men kan efterprøves fx i Ankestyrelsen.

8.4 Hvor ofte giver afdelingerne medhold – og hvor lang er den gennemsnitlige svartid?

De 22 klagesager, hvor borgerrådgiveren har hjulpet borgere med at formulere og formidle deres klage med henblik på en afdelings besvarelse, se afsnit 8.2, omfatter i alt 47 påklagede forhold.

Borgerrådgiveren har foreløbig modtaget en kopi af svaret til borgeren i 19 af disse 22 sager.

Disse 19 sager omhandler i alt 43 påklagede forhold.

Afdelingerne har i relation til disse 43 påklagede forhold givet helt eller delvist medhold i 14 tilfælde, mens der i 29 tilfælde ikke er givet medhold. Dette svarer til en medholdsandel på 33 %.

Medholdsandelen er en pejling på, om afdelingerne anser modtagne klager for berettigede eller ej.

Det bemærkes, at borgerrådgiveren ikke kan opgøre medholdsandelen i de 6 sager, som er klaret via styrket borgerkontakt, og de 3 sager, hvor borgerrådgiveren blot er orienteret om, at en borger selv har klaget til forvaltningen. Borgerrådgiveren beder i disse tilfælde således normalt ikke om en tilbagemelding på, hvordan sagerne er endt. Borgerrådgiveren anser som udgangspunkt sådanne sager for løst i en dialog mellem borger og forvaltning, hvis borgeren ikke selv vender tilbage.

Afdelingernes gennemsnitlige sagsbehandlingstid i de 19 af de 22 videresendte sager, hvor svaret foreløbig er kendt af borgerrådgiveren, er 18 kalenderdage.

8.5 Hvor ofte – og hvad – undersøger borgerrådgiveren?

Borgerrådgiveren har indtil videre fundet grundlag for iværksættelse af en nærmere undersøgelse med henblik på udtalelse i 4 sager, som i første omgang er besvaret af relevante afdeling selv.

Samtlige af disse 4 undersøgelsessager udspringer af klager over Ældre- og Handicapafdelingen og vedrører forhold i relation til bofællesskaberne.

De nævnte undersøgelsessager omfatter i alt 13 forhold - heraf først og fremmest en række forhold, som oprindeligt er videresendt til besvarelse i afdelingen efter dialogprincippet⁹, og hvor borgerrådgiveren så efterfølgende selv behandler forholdene efter undersøgelsesprincippet.

Foreløbig er 2 af disse 4 undersøgelsessager vedrørende i alt 7 påklagede forhold afsluttet med en udtalelse. Som det fremgår af tabel 4, så er der udtalt kritik i 5 ud af disse 7 forhold:

⁹ Jf. tabel 3 som omfatter alle påklagede forhold i de konkrete klagesager, som i 1. omgang *ikke* er undersøgelsessager.

Tabel 4 – Forhold udtaget til nærmere undersøgelse af borgerrådgiveren med henblik på udtalelse:

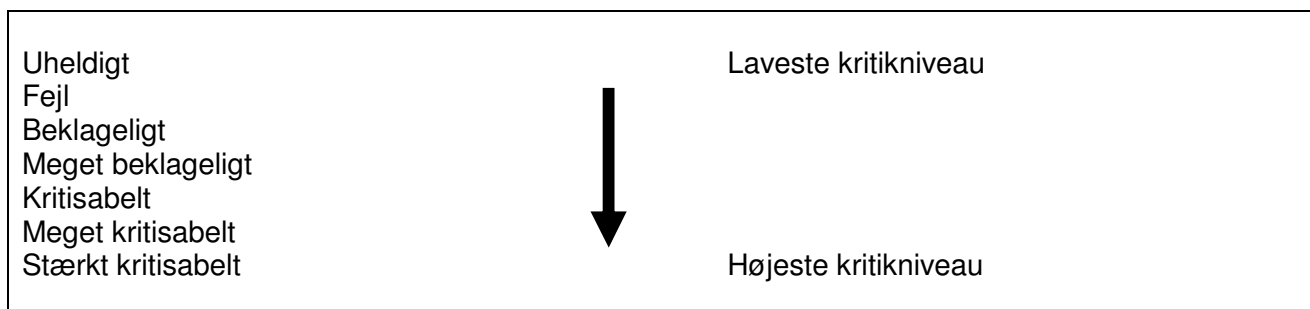
Forhold udtaget til undersøgelse	Kritik	Kritik og henstilling	Ingen kritik	Sag verserer	Sum
Behandlingssikkerhed	-	-	-	1	1
Besvarelse af rykkerbreve o.lign.	-	-	-	1	1
Konkret serviceniveau	-	-	1	-	1
Partshøring	-	-	-	1	1
Repræsentation	-	-	-	1	1
Sagsbehandlingstid og manglende svar	1	-	-	1	2
Sprogbrug, klarhed, præcision mv.	1	-	-	1	2
Tavshedspligt	1	1	-	-	2
Venlig og hensynsfuld optræden	1	-	1	-	2
Sum	4	1	2	6	13

Se nedenfor i afsnit 8.6 for den almindeligt anvendte kritikskala i sådanne undersøgelsessager.

Det følger af vedtægten for funktionen, at borgerrådgiverens udtalelser skal indgå i årsberetningen til Kommunalbestyrelsen i kort anonymiseret form. I denne midtvejs-status er dog allerede nu indeholdt sådanne resuméer af de 2 udtalelser, som foreløbig er afgivet, se nærmere i afsnit 11.2, så afrapporteringen af disse udtalelser ikke skal afvente årsberetningen som først er klar om ½ år.

8.6 Hvilken kritikskala anvender borgerrådgiveren i undersøgelsessager?

Borgerrådgiverens almindeligt anvendte kritikskala i undersøgelsessager er følgende:



Kritikskalaen spænder fra konstatering af forhold, der ikke er, som de bør være, uden at nogen konkret bebrejdes herfor (uheldigt), over kritik af forhold, der er mere eller mindre almindeligt forekommende i offentlig forvaltning, men ikke bør forekomme, og så til kritik af helt utilstedelige og uacceptable forhold (stærkt kritisabelt).

Ud over denne kritikskala kan borgerrådgiveren uddybe og kvalificere sin eventuelle kritik i et mere almindeligt sprogbrug.

Kommunens afdelinger har pligt til at meddele borgerrådgiveren, hvis udtalt kritik og henstillinger mv. ikke følges.

8.7 Hvad er kriterierne for borgerrådgiverens eventuelle iværksættelse af undersøgelse?

Borgerrådgiveren iværksætter normalt kun undersøgelse i konkrete klagesager i tilfælde, hvor der er udsigt til et styrket medhold for borgeren, eller hvor en undersøgelse i øvrigt skønnes at kunne bidrage til en generel styrkelse eller kvalitetsudvikling af kommunens sagsbehandling og betjening.

Som det fremgår under afsnit 8.5, er der indtil videre kun iværksat undersøgelser af én afdeling.

Når ingen af de øvrige konkrete klagesager i afdelingernes regi har givet anledning til en nærmere undersøgelse fra borgerrådgiverens side, så skyldes dette typisk én af følgende tre grunde:

1) Det kan enten skyldes, at borgeren ikke har henvendt sig på ny til borgerrådgiveren efter modtagelsen af afdelingens svar, og altså dermed har stillet sig tilfreds med svaret på klagen.

2) Eller det kan skyldes, at borgerrådgiveren efter en fornyet henvendelse fra borgeren og en nøje granskning af afdelingens svar i sagen ikke har fundet grundlag for at iværksætte en undersøgelse (typisk fordi der i afdelingens svar er passende beklagelser i forhold til konstaterede fejl).

3) Og så er der de tilfælde, hvor borgerne ikke henvender sig igen, når de har modtaget svar på en klage, af den simple grund, at borgerrådgiveren forlods har gjort opmærksom på, at et eller flere af de påklagede forhold ikke efterfølgende kan undersøges af borgerrådgiveren. Det gælder særligt i de klagesager som hovedsageligt angår uenighed om en afgørelse. Hvis borgeren ikke får medhold i sin klage ved afdelingen, så indbringes sådanne sager normalt for andre klageinstanser.

9. Foreløbige tendenser i tallene

Som det fremgår af tabel 3 ovenfor, så er det foreløbig meget spredt, hvad der klages over i de enkelte afdelingers regi. Ét af de påklagede forhold – ”Sagsbehandlingstid og manglende svar” optræder dog jævnligt på tværs af de afdelinger, som har haft klagesager ved borgerrådgiveren.

Opgjort i forhold til det samlede antal påklagede forhold er andelen cirka 24 % (16 af 68 forhold).

Det er ikke usædvanligt, at ”Sagsbehandlingstid og manglende svar” er fremtrædende i borgerrådgiverens statistik over påklagede forhold. Erfaringsmæssigt fylder klager over netop dette forhold også mest i statistikkerne fra borgerrådgiverne i landets øvrige kommuner (uden at der dog kan sammenlignes direkte imellem alle kommuner grundet forskelle i registreringspraksis).

I én af de to konkrete sager, som borgerrådgiveren indtil videre har udtalt sig i - og som der er givet et resumé af i afsnit 11.2 - indgik lang sagsbehandlingstid som ét blandt flere undersøgte temaer.

Som nævnt i forordet, så er det endnu for tidligt at konkludere og give konkrete anbefalinger, men af tallene kan dog foreløbig udledes, at ”Sagsbehandlingstid og manglende svar” fylder mest.

10. Prognose for året - og sammenligning med anden omegnskommune

Fremskrives antallet af sager til en prognose for et helt år, så svarer de 67 oprettede sager til 134 sager/år. Prognosen ligger under forventet niveau for en kommune af Hvidovres størrelse.

Det for borgerrådgiveren bedste sammenligningsgrundlag i den henseende er Glostrup Kommune grundet en fuldstændig identisk registreringsform, idet borgerrådgiveren tidligere var ansat dér.

I Glostrup Kommune var der i beretningsåret 1. april 2013 – 31. marts 2014 således i alt 77 sager ved borgerrådgiverfunktionen, heraf 39 konkrete klagesager og 38 vejlednings-/vejvisningssager.

Folketallet for henholdsvis Glostrup og Hvidovre kommuner var pr. 1. oktober 2014 ifølge Danmarks Statistik opgjort til henholdsvis 22.331 og 52.264 indbyggere i hver af kommunerne.

På baggrund af en simpel opskrivning af tallene for Glostrup Kommune til Hvidovre Kommunes størrelse kunne årligt forventes oprettet i alt cirka 180 sager ved borgerråd giverfunktionen i Hvidovre fordelt på - skønsmæssigt - 91 konkrete klagesager og 89 vejlednings-/vejvisnings sager.

Det forholdsmæssigt lavere antal sager i Hvidovre Kommune kan ikke umiddelbart forklares, men der kan erfaringsmæssigt være flere forhold, som spiller ind såsom kendskabsgraden i forhold til funktionen, henvisningerne fra forvaltningen og politikerne, klagekulturen i kommunen etc.

11. Eksempler på konkrete sager

11.1 Klagesager håndteret efter dialogprincippet

Som nævnt er udgangspunktet, at uoverensstemmelser mellem en borger og en afdeling så vidt muligt søges løst direkte mellem parterne, inden borgerråd giveren eventuelt tager stilling til tvisten.

Dette betyder i praksis, at hovedparten af de modtagne klager håndteres efter *dialogprincippet*:

Enten ved at borgerråd giveren hjælper borgeren med skriftligt at formulere og formidle klagepunkterne til den relevante afdeling, så borgeren kan få svar på klagen direkte fra afdelingen.

Eller ved at borgerråd giveren på en mere uformel måde ud fra devisen styrket borgerkontakt straks retter henvendelse til afdelingen, så borgeren fx kan få en hurtig opringning eller et snarligt møde.

Som eksempel på en sag, hvor borgerråd giveren har hjulpet en borger med at formulere og formidle dennes klage til en afdelings besvarelse, jf. dialogprincippet, kan nævnes følgende:

EKSEMPEL 1 - Resume af sag nr. 46 i beretningsåret 2014/2015:

En borger ansøgte – grundet gangbesvær og deraf følgende risiko for faldulykker – primo februar 2013 om en ældrebolig med elevator eller en ældrebolig beliggende i stueplan.

Borgeren fik medio april 2013 godkendt sin ansøgning og modtog pr. 1. maj 2014 et tilbud om en bolig med elevator. Den pågældende bolig havde dog efter borgerens opfattelse ikke tidssvarende køkkenfaciliteter, hvorfor borgeren ikke tog imod tilbuddet.

Borgerens nære pårørende tog dernæst jævnligt kontakt til Sundheds- og Bestillerafdelingen for at spørge ind til status på ansøgningen. Da der ikke fremkom et nyt boligtilbud klagede borgeren i januar 2015 til borgerråd giveren over ventetiden i forhold til anvisning af en egnet ældrebolig.

Borgerråd giveren hjalp borgeren med at formulere klagen og videresendte dernæst denne til Sundheds- og Bestillerafdelingens besvarelse.

Borgerråd giveren bad borgeren afvente afdelingens svar – og i forhold til borgerråd giverens eventuelle mulighed for at behandle sagen efterfølgende bemærkede borgerråd giveren følgende:

"[...] Jeg har bedt afdelingen om at sende mig en kopi af svaret til dig i denne sag, men jeg foretager ikke yderligere, medmindre du henvender dig på ny.

Skulle du vende tilbage til sagen, skal du – som også nævnt telefonisk – være opmærksom på, at jeg kan behandle klager over sagsbehandlingen, personalets optræden og den praktiske opgaveløsning.

Jeg kan ikke behandle klager over det politisk vedtagne serviceniveau.

Dette indebærer, at jeg ikke kan tage stilling til din klage over ventetiden, hvis denne udelukkende beror på manglende kapacitet i forhold til efterspørgslen. [...]"

I sit svar bemærkede afdelingen, at klagen omhandlede den ventetid, der var forløbet, siden borgeren modtog det første boligtilbud den 1. maj 2014, dvs. en ventetid på cirka 9 måneder.

Afdelingen udtrykte forståelse for, at det kunne være til gene for borgeren at skulle tage turen op ad trapperne til denne nuværende lejlighed, og at en bolig med elevator eller beliggende i stueplan ville forbedre borgerens muligheder for at leve et trygt liv. På den baggrund anerkendte afdelingen borgerens utilfredshed med, at vedkommende endnu ikke havde fået tilbudt en anden ældrebolig.

Afdelingen konstaterede dog samtidig, at der aktuelt var en stor efterspørgsel efter ældreboliger, og at der samtidig kun var et mindre antal boliger ledige.

Afdelingen havde derfor ikke mulighed for at tilbyde borgeren en anden ældrebolig, men borgeren havde beholdt sin anciennitet på ventelisten, selv om vedkommende havde takket nej til det første tilbud om en ældrebolig.

Afdelingen oplyste, at man var opmærksom på borgerens situation, og at ansøgningen derfor var højt prioriteret på ventelisten.

Borgeren vendte ikke tilbage til borgerrådgiveren efter modtagelsen af afdelingens svar på klagen.

Borgerrådgiveren foretog således ikke yderligere i anledning af henvendelsen.

Som eksempel på en sag, hvor borgerrådgiveren har hjulpet en borger med sin klage på en mere uformel måde ud fra devisen styrket borgerkontakt, jf. dialogprincippet, kan nævnes følgende:

EKSEMPEL 2 - Resumé af sag nr. 28 i beretningsåret 2014/2015:

En pårørende til en udviklingshæmmet borger ringede primo december 2014 til borgerrådgiveren. Den pårørende oplyste, at vedkommende cirka 4 uger forinden, dvs. primo november 2014, forgæves havde skrevet til en sagsbehandler i Ældre- og Handicapafdelingen vedrørende den nævnte borgers personlige forhold. Den pårørende havde dernæst skrevet til chefen for Sundheds- og Bestillerafdelingen, men der forelå stadig ikke et svar på den pårørendes henvendelser.

Borgerrådgiveren gjorde opmærksom på, at en formel klagesagsbehandling vedrørende borgerens personlige forhold ville forudsætte skriftlig fuldmagt, når den pårørende ikke var borgerens væрге.

Borgerrådgiveren tilbød dog at hjælpe den pårørende helt uformelt, dvs. uden at stille krav om en fuldmagt, så længe hjælpen kunne begrænses til at videreformidle den pårørendes egen rykker.

Den pårørende var indforstået med dette, og borgerrådgiveren ringede derfor straks til chefen for Sundheds- og Bestillerafdelingen, som kunne oplyse, at den manglende besvarelse fra afdelingen beroede på, at den pårørendes henvendelse var videresendt til Ældre- og Handicapafdelingen.

Det var således Ældre- og Handicapafdelingen, som havde borgerens sag, og som derfor – ifølge aftale mellem afdelingscheferne – rettelig skulle have håndteret henvendelsen fra den pårørende.

Borgerrådgiveren fik dagen efter telefonisk kontakt til chefen for Ældre- og Handicapafdelingen som lovede straks at afklare status på sagen og dernæst personligt ville ringe op til den pårørende.

Da borgerrådgiveren senere samme dag ringede til den pårørende for at orientere om, at vedkommende kunne forvente en opringning fra afdelingschefen, havde den pårørende allerede talt med afdelingen. Vedkommende udtrykte tilfredshed med, at der nu blev fulgt op på sagen.

Borgerrådgiveren foretog således ikke yderligere i anledning af den pårørendes henvendelse.

11.2. Klagesager håndteret efter undersøgelsesprincippet

I de tilfælde, hvor dialogen mellem borger og forvaltning er udtømt, og hvor borgeren fortsat ikke er tilfreds, kan borgerrådgiveren eventuelt iværksætte en nærmere undersøgelse og afgive udtalelse.

Indtil videre er afsluttet 2 sager, hvor borgerrådgiveren har hjulpet en borger gennem en nærmere undersøgelse som er mundet ud i en udtalelse fra borgerrådgiveren, jf. undersøgelsesprincippet.

De 2 undersøgelsessager, som er afsluttet på tidspunktet for denne midtvejs-status, er følgende:

EKSEMPEL 3 - Resumé af sag nr. 32 i beretningsåret 2014/2015:

En pårørende til en beboer klagede til borgerrådgiveren over den måde, hvorpå kommunen overfor vedkommende havde håndteret Arbejdstilsynets påbud vedrørende ét af bofællesskaberne.

Den pårørende anså tavshedspligten for overtrådt i forbindelse med forvaltningens offentliggørelse af en udvalgsdagsorden og klagede i øvrigt over en række andre forhold i relation til sagen, herunder en medarbejders udtalelser til Arbejdstilsynet og forvaltningens høringssvar til tilsynet.

Borgerrådgiveren videresendte i første omgang klagen til Ældre- og Handicapafdelingens besvarelse, jf. dialogprincippet, og afdelingens svar på borgerens klage forelå efter knap 6 uger.

Afdelingen beklagede den pårørendes oplevelse, men mente dog, at man havde handlet korrekt.

Da den pårørende ikke var tilfreds med svaret, rettede vedkommende på ny henvendelse til borgerrådgiveren, som besluttede at iværksætte en nærmere undersøgelse af sagen med henblik på stillingtagen til uoverensstemmelsen. Borgerrådgiverens undersøgelse angik følgende temaer:

TEMA 1: Havde forvaltningen overholdt gældende regler om tavshedspligt i forbindelse med offentliggørelse af udvalgsdagsordenen?

TEMA 2: Havde forvaltningen optrådt hensynsfuldt og proportionalt i forhold til den pårørende som led i håndteringen af påbuddet?

TEMA 3: Havde forvaltningens sagsbehandlingstid i forhold til den pårørendes oprindelige klage været for lang?

Som led i belysning af sagen bad borgerrådgiveren om relevante sagsakter, og der blev samtidig stillet en række opklarende spørgsmål til forvaltningen.

Forvaltningen redegjorde i sin besvarelse nærmere for sagen og fastholdt, at man ikke mente at havde begået fejl omkring tavshedspligt mv.

Efter at have modtaget svaret fra forvaltningen - og den pårørendes bemærkninger til samme - afgav borgerrådgiveren udtalelse i sagen.

I udtalelsen redegjorde borgerrådgiveren for bedømmelsesgrundlaget og de faktiske omstændigheder i forhold til hvert af de 3 temaer i undersøgelsen.

Dernæst fulgte borgerrådgiverens konklusion for hvert af temaerne:

I forhold til tema 1 (tavshedspligt) kunne borgerrådgiveren ikke tilslutte sig forvaltningens regelanvendelse samt forvaltningens opfattelse af, at man ikke havde brudt tavshedspligten.

Borgerrådgiveren henviste til kommunestyrelseslov, forvaltningslov, ombudsmandspraksis mv.

Efter borgerrådgiverens opfattelse havde forvaltningen ved offentliggørelse af mødematerialet til det stående udvalg brudt tavshedspligten i forhold til den pårørende.

Borgerrådgiveren fandt dette meget kritisabelt.

Som følge heraf henstillede borgerrådgiveren til forvaltningen, at der – uden unødigt ophold – skulle foretages retouchering af en nærmere angiven passage i et bilag til udvalgsdagsordenen. Dette med henblik på genpublicering af bilaget i en form som overholdt tavshedspligten.

Borgerrådgiveren understregede, at henstillingen ikke sigtede til, hvorvidt udvalgsmedlemmerne skulle have haft adgang til bilaget i dettes fulde ordlyd som led i sagens oplysning og behandling.

Borgerrådgiveren konstaterede i den forbindelse, at det i kommunestyret ikke er ualmindeligt, at der kan indgå helt eller delvist tavshedsbelagte oplysninger i sager, som behandles politisk.

Borgerrådgiveren konstaterede samtidig, at det dog i praksis er muligt at håndtere reglerne om offentliggørelse af udvalgsmateriale under samtidig hensyntagen til reglerne om tavshedspligt. Og at få tavshedsbelagte oplysninger i en sag ikke i sig selv kan betinge, at sagen skal behandles som lukket punkt; men såvel forvaltning som politikere skal naturligvis iagttage fortroligheden.

Hvad angik tema 2 (hensynsfuldhed og proportionalitet) afgrænsede borgerrådgiveren undersøgelsen på følgende måde:

"[...] på samme måde, som jeg ikke behandler kommunens afgørelser, udtaler jeg mig heller ikke om andre myndigheders afgørelser og grundlaget for disse.

Dette indebærer i den konkrete sag, at jeg må afholde mig fra at tage stilling til parternes uenighed for så vidt angår lødighed, rigtighed og rimelighed set i forhold til de medarbejder-udtalelser, som er citeret i Arbejdstilsynets påbud.

Af samme grund kan jeg heller ikke påtage mig en nærmere vurdering omkring forvaltningens høringssvar af [dato] til Arbejdstilsynet.

Jeg afholder mig således helt fra at kommentere tvisten i denne henseende.

Tilbage står, at jeg herefter skal vurdere, om der i forhold til [den pårørende] er handlet med den fornødne hensynsfuldhed og proportionalitet i denne sag efter at forvaltningen modtog påbuddet af [dato] fra Arbejdstilsynet. [...]"

Borgerrådgiveren kunne ikke udelukke, at der kunne have været anvendt en mere høflig og hensynsfuld henvendelsesform overfor den pårørende i forbindelse med forvaltningens ønske om et møde efter Arbejdstilsynets påbud. Fx ved at ledelsen inden fremsendelsen af formel mødeindkaldelse havde taget en mere uformel telefonisk kontakt til den pårørende.

Dette forhold kunne borgerrådgiveren højst betegne som værende uheldigt.

Omvendt havde forvaltningen også udvist fleksibilitet og imødekommenhed i sin efterfølgende dialog med den pårørende.

Ud fra en forvaltningsretlig målestok var det borgerrådgiverens opfattelse, at forvaltningens opfølgning på Arbejdstilsynets påbud overfor den pårørende var sket under behørig iagttagelse af det såkaldte proportionalitetsprincip.

Efter alt foreliggende fandt borgerrådgiveren således ikke grundlag for at kritisere forvaltningen i forhold til spørgsmålet om, hvorvidt sagen var håndteret hensynsfuldt og proportionalt i forhold til den pårørende.

Borgerrådgiveren henviste til uskrevne processuelle grundsætninger samt god forvaltningsskik.

Uanset denne juridiske vurdering af forholdet, udtrykte borgerrådgiveren forståelse for, at den pårørende – samlet set – havde oplevet sagen som uforholdsmæssigt belastende.

Borgerrådgiveren noterede, at forvaltningen havde beklaget den pårørendes oplevelse.

I relation til tema 3 (sagsbehandlingstid) konstaterede borgerrådgiveren, at der i Hvidovre Kommune gælder en generelt fastsat svarfrist på 14 dage.

Når borgerrådgiveren modtager og videresender en klage fra en borger til den relevante afdeling i kommunen med henblik på svar, så har borgerrådgiveren dermed kvitteret på kommunens vegne.

Det er dernæst op til afdelingen at vurdere, om der er behov for yderligere information om forventet sagsbehandlingstid, fx hvis sagen trækker ud.

I tilfælde, hvor der ikke er fastsat særlige frister, må den sagsbehandlingstid, som medgår til afdelingens undersøgelse og besvarelse af en videresendt klage, som udgangspunkt bedømmes ud fra almindelig god forvaltningsskik sådan som denne er fastlagt af Folketingets Ombudsmand.

På borgerrådgiverens forespørgsel oplyste forvaltningen, at man alene havde én baggrund for den lange sagsbehandlingstid i forhold til borgerens oprindelige klage, nemlig sagens kompleksitet.

Forvaltningen tilkendegav samtidig, at man har et ønske om at besvare alle henvendelser seriøst og fyldestgørende, hvorfor sagen havde været drøftet og vendt flere gange, før svaret forelå.

Borgerrådgiveren tilsluttede sig, at alle henvendelser skal besvares seriøst og fyldestgørende.

Borgerrådgiveren tilsluttede sig også, at der kan være behov for at drøfte og vende en sag internt i forvaltningen af flere omgange, før et endeligt svar foreligger.

Borgerrådgiveren måtte dog samtidig konstatere, at forvaltningen i forhold til den konkrete sag ikke havde godtgjort, at der udover den nævnte betænkningstid var foretaget andre meget tidskrævende undersøgelser eller sagsbehandlingsskridt.

Borgerrådgiveren fandt det således ikke med den fornødne klarhed påvist, at forvaltningens sagsbehandlingstid på knap 6 uger i forhold til besvarelse af den pårørendes oprindelige klage havde været nødvendig og rimelig.

Ud fra god forvaltningsskik anså borgerrådgiveren sagsbehandlingstiden for besvarelsen af den pårørendes oprindelige klage alt for lang.

Borgerrådgiveren fandt dette meget beklageligt.

Eksempel 4 – Resumé af sag nr. 48 i beretningsåret 2014/2015:

En værge for en beboer klagede på beboerens vegne til Ældre- og Handicapafdelingen over, at en ansat på et beboermøde i bofællesskabet – ifølge ordlyden af referatet fra det pågældende møde – havde udtalt sig om beboerens private forhold i en situation, hvor beboeren ikke selv var til stede.

I Ældre- og Handicapafdelingens svar var ikke nogen klar tilkendegivelse af, om tavshedspligten ansås for iagttaget. I svaret blev i øvrigt anført, at man på baggrund af klagen ville overveje, hvorvidt man fremover ville tilbyde at skrive så uddybende referater af disse møder.

Da værgeren på beboerens vegne ikke var tilfreds med svaret – og herunder opfattede sidstnævnte del af svaret som en trussel om mindre information i fremtiden – rettede vedkommende efterfølgende henvendelse til borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren besluttede at iværksætte en nærmere undersøgelse af sagen med henblik på stillingtagen til uoverensstemmelsen.

Borgerrådgiverens undersøgelse angik følgende temaer:

TEMA 1: Var tavshedspligten overholdt i forbindelse med beboermødet?

TEMA 2: Havde klagen over det passerede medført, at der ikke længere blev skrevet så uddybende referater af beboermøderne?

Som led i belysning af sagen bad borgerrådgiveren om relevante sagsakter, og der blev samtidig stillet en række opklarende spørgsmål til forvaltningen.

Forvaltningen redegjorde i sin besvarelse nærmere for sagen og tilkendegav, at der burde være udeladt detaljer om beboerens private forhold i besvarelsen på beboermødet som var gengivet i referatet. Forvaltningen afviste, at det oprindelige svar skulle forstås som en trussel, men medgav, at klagen havde givet anledning til at reflektere og genoverveje praksis omkring referatskrivning.

Værgeren blev partshørt over besvarelsen og borgerrådgiveren afgav herefter sin udtalelse i sagen.

I udtalelsen redegjorde borgerrådgiveren for bedømmelsesgrundlaget og de faktiske omstændigheder i forhold til hvert af de 2 temaer i undersøgelsen.

Dernæst fulgte borgerrådgiverens konklusion for hvert af temaerne:

I forhold til tema 1 (tavshedspligt) var borgerrådgiveren enig med forvaltningen i, at der i besvarelsen på beboermødet – som efterfølgende blev gengivet i referatet fra det pågældende møde – burde være udeladt detaljer om beboerens private forhold.

Borgerrådgiveren henviste til forvaltningslovens bestemmelser om tavshedspligt og det forhold, at der ikke forelå et forudgående indhentet samtykke til at videregive de pågældende oplysninger.

Borgerrådgiveren fandt således ikke, at der var omstændigheder som kunne berettige, at ansatte uden samtykke havde videregivet oplysningerne om beboerens private forhold.

Borgerrådgiveren fandt det passerede meget beklageligt.

Borgerrådgiveren noterede i øvrigt, at forvaltningen i sin oprindelige besvarelse af klagen havde beklaget, hvis forløbet havde medført ulempe for værgeren.

Om dette skulle forstås som en samtidig beklagelse overfor beboeren, som værgeren repræsenterede i sagen, var uklart for borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren havde fundet det rigtigst, hvis en beklagelse i den henseende først og fremmest var tilegnet beboeren, da klagen var indgivet på dennes vegne.

Borgerrådgiveren anså dette for uheldigt.

Hvad angik tema 2 (referatskrivning) anerkendte borgerrådgiveren, at den oprindelige besvarelse af klagen var blevet oplevet af værgeren som en trussel om mindre information i fremtiden.

Borgerrådgiveren konstaterede, at det følger af almindelig god forvaltningsskik, at forvaltningen skal forsøge at sætte sig i borgerens sted og overveje, hvordan skridt kan opleves af borgeren, ligesom forvaltningen har et ansvar for, at der ikke sker misforståelser.

Borgerrådgiveren kunne ikke udelukke, at den oprindelige besvarelse kunne være formuleret mere høfligt og hensynsfuldt, hvis forvaltningen på det tidspunkt havde haft bedre blik for, hvordan budskabet omkring referatskrivning kunne opfattes.

Borgerrådgiveren fandt dette beklageligt.

Borgerrådgiveren måtte dog samtidig tage til efterretning, at forvaltningen klart afviste, at det oprindelige svar skulle forstås som en trussel, og at klagen havde givet anledning til at reflektere og genoverveje praksis omkring referatskrivning.

Borgerrådgiveren tilkendegav, at det anses for positivt, hvis konkrete klager kan anvendes konstruktivt i den løbende kvalitetsudvikling af kommunens sagsbehandling og betjening.

På den baggrund fandt borgerrådgiveren ikke grundlag for at kritisere, at klagen havde givet forvaltningen anledning til at reflektere og genoverveje praksis på området.

Borgerrådgiveren tilkendegav samtidig at være opmærksom på, at formaliteter kan være vanskeligt forenelig med det pædagogiske arbejde omkring kognitivt dårligt fungerende beboere i bofællesskabernes regi.

Som borgerrådgiveren forstod forvaltningens svar, så kunne det ikke udelukkes, at den videre proces førte til ændringer i referaterne fra beboermøder i bofællesskaberne, hvor forvaltningen blandt andet ville overveje brugen af mere visualiserende referater.

Uanset udfaldet heraf fandt borgerrådgiveren, at det afgørende fortsat må være, at beboerne oplever sig hørt og forstået, og har en oplevelse af, at medbestemmelsesretten er i fokus.

Borgerrådgiveren henviste til, at det nu var op til forvaltningen at sikre inddragelse af relevante interessenter i den henseende samt i øvrigt afveje alle fornødne faglige og saglige hensyn.

Borgerrådgiveren foretog ikke yderligere i den anledning.

11.3. Vejlednings- og vejvisningssager

Som eksempel på en sag, hvor borgerrådgiveren har ydet vejledning, kan nævnes følgende:

EKSEMPEL 5 - Resume af sag nr. 3 i beretningsåret 2014/2015:

En borger havde oprindeligt selv klaget over en afgørelse truffet af Hvidovre Kommune.

Efter genvurdering fastholdt kommunen sin afgørelse og sendte sagen til Ankestyrelsen.

Ankestyrelsen afviste at realitetsbehandle sagen af formelle grunde og derfor stod kommunens afgørelse ved magt. Borgeren mente, at afvisningen beroede på helt forkerte forudsætninger.

Borgerrådgiveren vejledte om, at der var mulighed for at anmode om sagens genoptagelse, hvis borgeren var af den opfattelse, at Ankestyrelsen havde været i en retlig eller faktisk vildfarelse.

Så måtte Ankestyrelsen på denne baggrund tage stilling til, om der var grundlag for genoptagelse.

Da borgerrådgiveren ikke må fungere som bisidder eller partsrepræsentant, herunder bistå med sagers førelse ved højere instanser, blev borgeren henvist til selv at rette en sådan henvendelse.

Borgerrådgiveren vejledte dog samtidig borgeren om, hvor der eventuelt kunne søges retshjælp.

Og endelig vejledte borgerrådgiveren om, at en eventuel klage vedrørende Ankestyrelsens stillingtagen til genoptagelsesspørgsmålet burde rettes til Folketingets Ombudsmand.

Borgerrådgiveren foretog ikke yderligere i anledning af henvendelsen.

Som eksempel på en sag, hvor borgerrådgiveren har ydet vejvisning, kan nævnes følgende:

EKSEMPEL 6 - Resumé af sag nr. 22 i beretningsåret 2014/2015:

En borger kontaktede borgerrådgiveren telefonisk for at få oplyst, hvordan vedkommende efter en fedmeoperation bedst kunne ansøge kommunen om økonomisk hjælp til meget dyre kosttilskud, som forventeligt ville være en livslang – og livsnødvendig – merudgift for vedkommende.

Borgerrådgiveren tilbød at være behjælpelig med at finde rette indgang i kommunen, så borgeren kunne få en nærmere vejledning vedrørende ansøgning om dækning af nødvendige merudgifter.

Samme dag fik borgerrådgiveren fat i chefen for Ældre- og Handicapafdelingen som anviste en navngiven medarbejder som værende den rette til at vejlede borgeren i situationen.

Dagen efter ringede borgerrådgiveren op til borgeren og gav medarbejderens kontaktoplysninger.

Borgerrådgiveren foretog ikke yderligere i anledning af henvendelsen.

11.4. Afviste sager

I ét tilfælde har borgerrådgiveren formelt afvist en konkret klagesag med henvisning til vedtægten:

EKSEMPEL 7 - Resumé af sag nr. 4 i beretningsåret 2014/2015:

En borger henvendte sig til borgerrådgiveren med en klage over en række forhold i relation til kommunens håndtering af vedkommendes sag.

Kommunen havde i 2013 truffet en afgørelse, som borgeren var utilfreds med, og Ankestyrelsen havde efterfølgende afvist at behandle sagen med henvisning til, at der ikke var klaget rettidigt.

Borgeren gav overfor borgerrådgiveren udtryk for utilfredshed med, at vedkommende ikke havde fået mulighed for at få behandlet sagen i Ankestyrelsen. Borgeren mente at have klaget rettidigt.

Borgeren var endvidere af den opfattelse, at kommunens oplysning af sagen forud for afgørelsen havde været utilstrækkelig og i øvrigt forkert eller misvisende på en række punkter.

Borgeren fremførte også andre synspunkter om kommunens sagsbehandling og regelanvendelse.

Alle synspunkter var uddybende beskrevet i borgerens tidligere henvendelser til forvaltningen på forskellige niveauer, og der havde været omfattende brevveksling og adskillige møder, hvor forvaltningen havde søgt at besvare kritikken uden dog at kunne give borgeren medhold.

Borgerrådgiveren afviste sagen, jf. vedtægtens § 10, stk. 1 og § 14, med følgende begrundelse:

”Som borgerrådgiver kan jeg behandle klager over Hvidovre Kommunes sagsbehandling, personalets optræden og betjening samt praktisk udførelse af opgaver.

En behandling af klager over sådanne forhold fra min side kræver dog dels, at dialogen mellem borger og forvaltning er udtømt, dels at behandlingen ikke er udsigtsløs. Og så skal jeg i øvrigt iagttage min kompetenceafgrænsning.

I relation til din sag, har der været en flittig korrespondance og mødeaktivitet mellem dig og forvaltningen på alle mulige niveauer. Uanset bestræbelserne på at besvare dine henvendelser, så er du fortsat ikke tilfreds i denne sag.

Jeg må – henset til den omfattende korrespondance omkring din sag, som du nu har givet mig et godt indblik i – anse dialogen mellem dig og forvaltningen for udtømt i den forstand, at der tydeligvis ikke kan opnås enighed omkring uoverensstemmelserne på trods af flere indbyrdes møder og skrivelser.

Det er ikke min forventning, at yderligere korrespondance eller møder mellem dig og forvaltningen vil føre til en øget forståelse for hinandens synspunkter. På den baggrund har jeg besluttet ikke at videreformidle de klagepunkter, som du mundtligt har indgivet til mig - og som i alt væsentligt svarer til dine egne tidligere fremsatte skriftlige klager - til fornyet besvarelse i forvaltningen.

Jeg har dog samtidig noteret, at du ikke finder, at forvaltningen har svaret fyldestgørende på flere af dine spørgsmål.

Min vurdering af, om forvaltningen har svaret fyldestgørende på dine spørgsmål baserer sig på de generelle principper, som Folketingets Ombudsmand har skitseret i udtalelsen FOU 2005.591, hvor det fremgår, at:

"[...] myndighederne så vidt muligt skal besvare de spørgsmål som de modtager fra borgerne, men at dette udgangspunkt må begrænses eller fraviges i en række tilfælde. Ved bedømmelsen af en myndigheds svar på spørgsmål fra en borger som rummer kritik af den pågældende myndighed, må det således indgå om myndigheden i rimeligt omfang har besvaret den fremførte kritik. I den forbindelse må der efter min opfattelse foretages en samlet bedømmelse af myndighedens reaktion i anledning af den fremsatte kritik, men der kan næppe stilles krav om at myndigheden skal svare særskilt på hvert kritikpunkt. [...]"

Det er sammenfattende mit indtryk, at forvaltningen har vist såvel velvilje som åbenhed i forhold til både at lytte til dig og også besvare dine henvendelser.

Det forhold, at du ikke er enig med forvaltningen, ændrer efter min opfattelse ikke på, at forvaltningen faktisk har søgt at besvare dine spørgsmål grundigt.

Og forvaltningen har efter min vurdering ud fra en samlet bedømmelse også i alt væsentligt forholdt sig til din kritik, jf. de ovenfor nævnte principper.

I forhold til de forhold, som I fortsat er uenige om, så udspringer disse af din [...] -sag, og der er alt overvejende tale om forhold som angår sagens oplysning, skønsudøvelsen samt det retlige og faktiske grundlag.

Som også nævnt på mødet den [...], så behandler jeg ikke klager over kommunens afgørelser og jeg kan heller ikke ændre disse.

Jeg viger således for trindhøjere instanser, og jeg behandler ikke klager over forhold, som hører under lovpligtige klageinstanser, fx Ankestyrelsen.

Jeg må i din sag lægge til grund, at Ankestyrelsen endeligt har afvist at behandle din klage over kommunens afgørelse af [...].

Jeg har samtidig noteret, at Ankestyrelsen af samme grund har afvist at tage stilling til kommunens sagsbehandling i sagen.

Jeg må også lægge til grund, at forvaltningen – på baggrund af den dialog, som I har haft – angiveligt ikke har fundet fornødent grundlag for at genoptage sagen med henblik på at træffe en ny afgørelse.

Jeg kan som borgerrådgiver ikke pålægge forvaltningen at genoptage sagen med henblik på at træffe en ny afgørelse.

Og hvis jeg i din sag påtager mig at vurdere de forhold i sagsbehandlingen, som der fortsat er uenighed om mellem dig og forvaltningen, så ville jeg i realiteten overskride mine almindelige kompetencer og beføjelser.

Jeg vil således ikke kunne tage stilling til disse forhold uden samtidig – direkte eller indirekte – også at komme til at forholde mig til kommunens afgørelse.

Dette skyldes, at de nævnte forhold er nært knyttet til afgørelsens gyldighed og udfald, hvorfor disse under normale omstændigheder ville have indgået i klageinstansens - altså Ankestyrelsens - efterprøvelse af kommunens afgørelse (under forudsætning af, at klagen ansås rettidigt indgivet).

[...]

Sammenfattende er det min vurdering, at en eventuel videre undersøgelse i sagen fra min side ikke vil kunne føre til, at jeg kan udtale kritik af forvaltningen, og at alle øvrige muligheder for at hjælpe er udtømt.

På den baggrund afviser jeg hermed at iværksætte en nærmere undersøgelse, og jeg foretager således ikke yderligere i sagen.

[...]

12 Afrunding

I det første halvår er oprettet i alt 67 sager og som nævnt i forordet er dette færre end forventet.

Det er positivt og vidnesbyrd om, at kommunens dialog med borgerne oftest er god og konstruktiv.

Det er endnu for tidligt at konkludere og give konkrete anbefalinger, men af tallene kan dog foreløbig udledes, at klager vedrørende "Sagsbehandlingstid og manglende svar" fylder mest.

Jeg har samtidig konstateret, at der på Ældre- og Handicapafdelingens område er modtaget ganske alvorlige klager. Jeg har derfor tilkendegivet, at jeg vil følge udviklingen på området nøje.

Indtil videre har jeg iværksat undersøgelse i 4 sager vedrørende Ældre- og Handicapafdelingen, og på tidspunktet for afgivelsen af denne status har jeg afsluttet 2 af disse 4 undersøgelsessager.

Der henvises til resuméerne af disse sager i afsnit 11.2. De 2 sager, som foreløbig er afsluttet, angår begge - blandt andet - spørgsmål om tavshedspligt, hvor jeg har udtalt kritik af forvaltningen.

Resultatet i de 2 resterende undersøgelsessager vedrørende afdelingen vil indgå i årsberetningen sammen med resultatet af eventuelt kommende undersøgelser, som kan være afsluttet til den tid.

Med denne midtvejs-status har jeg givet indblik i de overordnede rammer for min funktion. Jeg har også givet et overblik over omfanget og arten af indkomne henvendelser samt hvordan disse er håndteret. Sidstnævnte særligt eksemplificeret i de anonymiserede resuméer indeholdt i kapitel 11.

Det er min forventning, at der er grundlag for en mere indgående afrapportering i årsberetningen. I årsberetningen påpeges eventuelle forhold, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling og betjening. Beskrivelsen af sådanne forhold ledsages af konkrete anbefalinger.

/ Thomas Tækker, borgerrådgiver