

ÅRSBERETNING

2022



Indholdsfortegnelse

1. Borgerrådgiverens forord.....	2
2. Resumé.....	3
3. Om borgerrådgiverfunktionen i Roskilde Kommune.....	5
3.1. Borgerrådgiverfunktionens fokus på socialområdet	5
4. Henvendelser - statistik.....	6
4.1. Det samlede antal sager	6
4.2. Sagerne fordeling på direktørområder	8
4.3. Hvordan er klagerne blevet håndteret ved borgerrådgiveren?	9
4.4. Hvad klages der over?	13
4.5. Hjælper det overhovedet at klage?	16
5. Sparring med samt vejledning og undervisning af forvaltningen m.v.....	17
6. Eksternt samarbejde m.v. i 2022	18
7. Borgerrådgiverens observationer - anbefalinger og fokusområder	18
7.1. Sagsbehandlingstid og manglende svar	18
7.2. Korrekt og fyldestgørende journalisering af de enkelte sager og af det arbejde, der udføres.	20
8. Whistleblowerordningen.....	20
8.1. Whistleblowerordningen i Roskilde Kommune	20
8.2. Sager.....	21

1. Borgerrådgiverens forord

Denne beretning dækker borgerrådgiver- og whistleblowerfunktionen i Roskilde Kommunes arbejde i perioden 1. januar – 31. december 2022.

Beretningen dækker således det syvende hele kalenderår, hvor jeg har fungeret som borgerrådgiver.

Kalenderåret 2022 var på de indre linjer præget af, at borgerrådgiverfunktionen har modtaget langt flere sager end tidligere. I 2022 er der indkommet 419 sager til borgerrådgiverfunktionen. I 2021 var det 342 og i 2020 var dette tal 291. Ved aflæggelsen af min første beretning for 2015, var der indkommet, hvad der svarer til 200 sager om året.

De mange sager og det forhold, at borgerrådgiverens eneste medarbejder havde barselsorlov i ca. 5 måneder i 2022 har naturligt nok påvirket de ressourcer der har været til behandlingen af de indkomne sager. Når det alligevel er lykkedes at holde nogenlunde trit med antallet af indkomne sager, skyldes det, at der dels er blevet prioriteret benhårdt i hvor meget borgerrådgiveren kunne hjælpe i de enkelte sager, og at nogle af de mere komplicerede sager har taget væsentligt længere tid at behandle end ønskværdigt. Derudover har der desværre ikke været så megen tid til at yde konsulentbistand til forvaltningen, som jeg kunne have ønsket.

Det bliver fortsat interessant at se, om antallet af henvendelser blot vil fortsætte med at stige i de kommende år, eller om det på et tidspunkt stabiliserer sig.

Der har der i 2022 været 14 henvendelser til kommunens whistleblowerenhed. Som nærmere beskrevet i slutningen af dette års beretning har behandlingen af disse sager været lidt mere kompliceret end tidligere på grund af den skærpelse af de formelle regler om behandlingen af whistleblowerhenvendelser, der skete med whistleblowerlovens ikrafttræden den 17. december 2021.

Beretningen er i hovedtræk opbygget på samme måde som beretningen for 2021 for bl.a. at lette en sammenligning og vurdering af eventuelle udviklingstendenser



Kresten Gaub,
Borgerrådgiver

Roskilde, 20. februar 2022

2. Resumé

2022 var præget af en fortsættelse af de tendenser, der blev beskrevet i årsberetningen for 2021.

Borgerrådgiverens behandling af sager

I 2022 kom der 419 sager ind, hvilket er en stigning på ca. 23 % i forhold til 2021, hvor der indkom 342 sager.

I løbet af beretningsperioden har borgerrådgiverfunktionen færdigbehandlet 411 sager, der var indkommet i 2022 og 12 sager, der var indkommet i 2021. Der er således i 2022 færdigbehandlet 4 flere sager, end der er kommet ind.

Ingen af de sager, der er afsluttet i 2022, har givet anledning til egentlige undersøgelser med en formel skriftlig høring af den involverede del af forvaltningen. Af de resterende sager er ca. 76 % blevet afsluttet ved, at borgerrådgiveren på den ene eller anden måde har hjulpet sagen videre – og tættere på en løsning. Dette er en lidt højere andel end tilfældet var i 2021. Derudover var der i 2022 3 sager, hvor jeg på baggrund af det materiale, som borgeren havde indsendt kunne konstatere, at der ikke var udsigt til, at jeg ville kunne kritisere forvaltningens behandling af borgerens sag.

I 2022 er den andel af de indkomne klager, der er blevet afvist på ca. 23 %. Dette tal svarer til andelen i 2021. I 2020 blev ca. 36 % af sagerne afvist. De væsentligste årsager til, at disse sager blev afvist i 2022, beskrives nærmere til sidst i afsnit 4.3 nedenfor.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager oprettet i 2022 var ca. 13 dage. De tilsvarende tal for 2021 og 2020 var lige under 19 dage og lige under 40 dage.

Når man ser på borgerrådgiverens behandling af sagerne i 2022, er det således på en række områder lykkedes borgerrådgiveren overordnet set at give de borgere, der har henvendt sig, en tilsvarende eller bedre behandling end tilfældet var i 2021 og 2020.

Borgerrådgiverens konsulentbistand til forvaltningen

Ligesom tidligere har borgerrådgiverfunktionen i 2022 ydet forskellig konsulentbistand til Roskilde Kommunes forvaltning. En indsats, der konkret udmønter sig i alt fra korte telefoniske konsultationer til egentlige undervisningsforløb eller deltagelse i forandringsprocesser. I forhold til borgerrådgiverfunktionens øvrige arbejdsopgaver fylder denne indsats ikke særligt meget målt i tid, men det er fortsat min overbevisning, at de potentielle gevinster er betydelige.

I 2022 har jeg prioriteret at behandle de indkomne klager, hvilket har betydet, at det stort set kun er lykkedes at bruge ca. lige så mange timer på denne arbejdsopgave i 2022 som i 2021. Det er min forhåbning, at det vil lykkes at opprioritere denne del af borgerrådgiverfunktionens arbejde i de kommende år.

Til sammenligning har den tid, borgerrådgiverfunktionen har brugt på dette arbejde i 2022 kun udgjort ca. 1/3 af den tid, der blev brugt på dette arbejde i 2018.

Borgerrådgiverens anbefalinger

Det fremgår af § 7 i vedtægten for Roskilde Kommunes borgerrådgiver, at borgerrådgiveren kan komme med anbefalinger til Roskilde Byråd og forvaltningen.

I løbet af 2022 har jeg ikke haft så mange ressourcer til mere systematisk at samle mine erfaringer til konkrete anbefalinger, men baggrunden for nedenstående anbefalinger og mine overvejelser i den anledning uddybes nedenfor i afsnit 7 og i nogle af de eksempler, jeg refererer i årets beretning.

På baggrund af mine erfaringer fra 2022 er det min anbefaling, at Roskilde Kommune fortsat har særligt har fokus på at:

- 1. Nedbringe sagsbehandlingstiden hvor det kan lade sig gøre – samt at kommunen fokuserer på at holde borgerne orienteret om, hvad der sker i sagen i de tilfælde, hvor det ikke kan lade sig gøre.**
- 2. At alle dele forvaltningen foretager en korrekt og fyldestgørende journalisering af de enkelte sager og af det arbejde, der udføres.**

---oOo---

Da borgerrådgiverens arbejdsområde omfatter praktisk talt alt, hvad kommunen foretager sig i forhold til borgerne, er det vanskeligt at finde én sag, der har været typisk for funktionens arbejde i 2022, men et eksempel på en sag kunne dog være følgende:

Eksempel – sag nr. 1 fra 2022 – Social, Job og Sundhed. En borger henvendte sig til borgerrådgiveren, fordi vedkommende havde fået afslag på en ansøgning om en handicapegnet bolig.

På baggrund af drøftelser med borgeren, hjalp borgerrådgiveren borgeren med at klage over den konkrete afgørelse med henvisning til, at forvaltningen efter borgerens opfattelse ikke havde undersøgt sagen tilstrækkeligt og ikke havde begrundet afgørelsen tilstrækkeligt. Derudover rejste borgerrådgiveren på borgerens vegne en række spørgsmål om, betydningen af en konkret lovhenvisning i forvaltningens afgørelse samt oplysninger om, hvorvidt sagen var vurderet efter – og borgeren var blevet vejledt på baggrund af – alle de relevante regler.

Ca. 2 uger efter oversendelsen af klagen oplyste forvaltningen, at den havde behandlet sagen igen, og i lyset af de nu fremkomne oplysninger havde godkendt borgeren til en handicapegnet bolig.

---oOo---

Whistleblowerfunktionen

Der har i 2022 været 14 indberetninger til whistleblowerfunktionen.

Ingen af de 14 sager har givet anledning til politianmeldelser.

2 af indberetningerne gav anledning til nærmere undersøgelser i forvaltningen. Den ene af disse sager gav anledning til personalemæssige tiltag. Den anden er ikke færdigundersøgt på nuværende tidspunkt.

De øvrige sager blev afvist efter at være blevet undersøgt i varierende omfang i whistleblowerenheden

3. Om borgerrådgiverfunktionen i Roskilde Kommune

For en nærmere beskrivelse af borgerrådgiverfunktionen – herunder funktionens kerneopgave, primære værktøjer og væsentligste værdier samt grundlaget og rammerne for borgerrådgiverens virksomhed henviser jeg til borgerrådgiverens beretninger for 2014 og 2015.

3.1. Borgerrådgiverfunktionens fokus på socialområdet

Med budgetforliget for Roskilde Kommune af 25. august 2020 blev der afsat yderligere 0,5 mio. kr. årligt til kommunens borgerrådgiverfunktion. Ud over en generel forbedring af borgerrådgiverfunktionens svartider, var det også ønsket, at funktionen skulle opprioritere sin behandling af sager på og rådgivning og vejledning af forvaltningen indenfor social- og handicapområdet.

Som led i denne fokus har borgerrådgiveren i 2022 deltaget i et møde med Udsatterådet, hvor der bl.a. blev indgået et samarbejde om forsøg med en udgående borgerrådgiverfunktion.

Projektets formål er at gøre borgerrådgiverfunktionen mere tilgængelig for de allermest udsatte borgere i Roskilde Kommune, herunder hjemløse, stof- og alkoholbrugere og borgere med psykiske funktionsnedsættelser. Det er min erfaring, at disse målgruppe ofte har et stort hjælpebehov, men samtidig ikke altid har ressourcerne til at kontakte mig direkte.

Udsatterådet har bidraget med viden om, hvor målgruppen opholder sig og vil hjælpe med at bygge bro mellem borgerrådgiveren og de institutioner, som det kan være relevant for borgerrådgiveren at besøge.

I januar 2023 har borgerrådgiveren på Udsatterådets opfordring besøgt Kafe Klaus, en varmestue for udsatte mennesker, og der er på nuværende tidspunkt planlagt endnu et besøg i februar 2023. Selvom projektet er i sin helt indledende fase, har det første besøg allerede resulteret i en håndfuld henvendelser fra borgere, som sandsynligvis aldrig ville have kontaktet mig, hvis borgerrådgiverfunktionen ikke havde besøgt Kafe Klaus.

Som en anden helt lavpraktisk konsekvens af den ovenfor nævnte styrkelse af borgerrådgiverfunktionens ressourcer har det endvidere været muligt at tilbyde flere af kommunens borgere, at de kunne få et fysisk møde med borgerrådgiverfunktionen, hvilket erfaringsmæssigt kan gøre det lettere for nogle borgere at klage – især på socialområdet.

I 2022 har borgerrådgiveren i stigende grad oplevet, at borgere der har henvendt sig har fortalt, at de har hørt om og fået anbefalet borgerrådgiverfunktionen fra andre, der har været tilfredse med den hjælp de har fået. Derudover har jeg også set flere eksempler på, at særligt kommunens frontpersonale (hjemmevejledere mv.) har henvist borgere til at kontakte os.

Dette kan muligvis også være en del af forklaringen på, hvorfor borgerrådgiverfunktionen har oplevet en så markant stigning i antallet af henvendelser i 2022.

Eksempler – sag nr. 98 fra 2022 – Social, Job og Sundhed. En borger var blevet henvist af en af kommunens hjemmevejledere til at kontakte borgerrådgiveren, da hendes datter havde fået afslag på et specifikt botilbud. Borger ville gerne mødes med borgerrådgiveren fysisk og drøfte sagen.

På et møde gennemgik borgerrådgiveren kommunens afgørelse, vejledte om i hvilke tilfælde det er muligt at klage over kommunens valg af tilbud, og hvordan borger kunne formulere og rykke for svar på en række supplerende spørgsmål til afgørelsen.

4. Henvendelser - statistik

4.1. Det samlede antal sager

Uanset hvor mange sager borgerrådgiveren måtte behandle i løbet af en periode, vil det være et forsvindende lille antal set i forhold til Roskilde Kommunes samlede sagstal for den tilsvarende periode. Da antallet af henvendelser til borgerrådgiveren endvidere afhænger af flere andre faktorer, herunder borgernes kendskab til funktionen og de enkelte borgers ressourcer, kan det samlede sagstal ikke umiddelbart bruges til at sige noget om den absolutte eller generelle kvalitet i kommunens sagsbehandling.

En detaljeret statistikregistrering vil derimod kunne give præcise oplysninger om, hvad det er for forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne, hvilket igen giver mulighed for at identificere mulige problemområder eller tendenser i forvaltningens sagsbehandling. Hvis dette formål skal opfyldes kan registreringen af borgerrådgiverens sager ikke fuldt ud følge de samme sagsregistreringsprincipper, som forvaltningen bruger.

Borgerrådgiverens statistikregistrering bygger derfor på det princip, at i tilfælde, hvor en borgers henvendelse(r) til borgerrådgiveren omhandler flere forskellige juridiske problemstillinger, som borgerrådgiveren foretager en selvstændig behandling af, vil hvert enkelt af disse forhold blive registreret. Dette vil typisk ske på den måde, at den problemstilling, som borgeren primært klager over, vil blive registreret som en "Hovedsag", og en eller flere yderligere selvstændige klagepunkter vil blive registreret som "Følgesager".

I perioden fra 1. januar 2022 til og med 31. december 2022 har borgerrådgiveren oprettet 419 sager fordelt på 317 hovedsager og 102 følgesager. Udover, at der samlet set er væsentligt flere sager i 2022, så svarer denne fordeling mellem hoved- og følgesager til fordelingen i 2021, hvor de tilsvarende tal var henholdsvis 257 og 85.

Jeg har i forbindelse med aflæggelsen af tidligere årsberetninger tilkendegivet, at antallet af modtagne sager kunne karakteriseres som noget lavere end forventeligt i en kommune af Roskildes størrelse, og at det derfor fortsat var forventning, at sagstallet vil stige i takt med, at kendskabet til funktionen bliver mere udbredt. På nuværende tidspunkt har jeg svært ved at vurdere, om sagstallet vil fortsætte med at stige i de kommende år, eller om antallet på et tidspunkt stabiliserer sig. I lyset af udviklingen i antallet af henvendelser i 2022 og i den første ca. halvanden måned af 2023, er der dog ikke noget, der tyder på, at stigningen er aftagende – måske tværtimod.

De 419 oprettede sager fordeler sig på 334 klager og 85 henvendelser af typen "Andre henvendelser". Sidstnævnte kategori er et residual, der bl.a. omfatter henvendelser, hvor borgeren ikke ønsker at klage, men f.eks. blot ønsker vejledning om et spørgsmål eller ønsker at orientere borgerrådgiveren eller kommunen om et forhold. Der kan også være tale om tilfælde, hvor en borger eller en journalist søger om aktindsigt hos borgerrådgiveren

Eksempler – sagerne nr. 236, 245 og 247 fra 2022 – By, Kultur og Miljø. I en periode hvor Borgerservice var travlt optaget bl.a. i forbindelse med valget og skiftet fra NemID til MitID var der en række borgere, der havde vanskeligt ved at komme i gennem til Borgerservice bl.a. for at få hjælp med deres skifte til MitID. Dette medførte, at jeg fik en række henvendelser herom, som jeg har valgt at rubricere som "andre henvendelser" og ikke som klager over Borgerservice.

I de pågældende sager hjalp jeg på forskellig vis borgerne med at komme i kontakt med Borgerservice.

I 2021 var der 259 klager og 83 "Andre henvendelser".

4.2. Sagernes fordeling på direktørområder

Antallet af afsluttede sager fordeles sig således på kommunens direktørområder og afdelinger:

Direktørområde/afdeling	Klage	Andre henvendelser	Sum
Kommunaldirektør	3	6	9
Erhverv	1		1
HR og Byrådssekretariat	1	6	7
Kommunikation	1		1
Vicekommunaldirektør	5		5
Økonomi og Ejendomme	5		5
Social Job og Sundhed	151	34	185
Jobcenter	75	19	94
Social	51	9	60
Social, Job og Sundhedssekretariat	3	1	4
Sundhed og Omsorg	22	5	27
Skole og Børn	96	11	107
Børn og Unge	59	6	65
Dagtilbud	2	1	3
Skole- og Børnesekretariatet		2	2
Skole og Klub	35	2	37
By Kultur og Miljø	56	20	76
Biblioteker og Borgerservice	11	15	26
Kultur og Idræt		1	1
Miljø og Byggesag	30	2	32
Plan og Udvikling	2		2
Veje og Grønne områder	13	2	15
Diverse	27	14	41
Ikke Roskilde Kommune (privat)	6	5	11
Ikke Roskilde Kommune (offentligt)	4	6	10
Udbetaling Danmark		1	1
Ukendt/Flere områder	17	2	19
Sum	338	85	423

Overordnet svarer den indbyrdes fordeling af klagesagerne mellem direktørområderne i 2022 nogenlunde til fordelingen i 2021 og 2020, idet der dog i 2022 forholdsmæssigt har været lidt færre sager på Kommunaldirektørens og Vicekommunaldirektørens områder samt på området Social, Job og Sundhed og "Diverse" end i 2022. Til gengæld har der været en mindre stigning i den forholdsmæssige andel af afsluttede klagesager på området Skole og Børns samt By, Kultur og Miljø's områder. For så vidt angår tallene for kommunaldirektørens og vicekommunaldirektørens områder, er det min vurdering, at disse tal er så små, at der næppe kan lægges noget i de små variationer, der er i tallene fra år til år.

Selvom der forholdsmæssigt har været færre sager på området Social, Job og Sundhed i 2022, er der fortsat i 2022 behandlet flest klager på dette område. Dette afspejler efter min opfattelse fortsat primært antallet og karakteren af de sager, dette område beskæftiger sig med.

4.3. Hvordan er klagerne blevet håndteret ved borgerrådgiveren?

Undersøgelsessager

Det fremgår af § 16, stk. 1, i vedtægt for Roskilde Kommunes borgerrådgiver, at uoverensstemmelser mellem borger og forvaltning skal søges løst mellem disse, inden borgerrådgiveren kan tage stilling til dem. På baggrund af princippet i denne bestemmelse og i overensstemmelse med beskrivelsen af borgerrådgiverens primære værktøjer og væsentligste værdier, som jeg har beskrevet i tidligere årsberetninger, forsøger jeg i videst muligt omfang at løse uoverensstemmelser mellem en borger og forvaltningen uden at skride til egentlige formelle undersøgelser, da disse erfaringsmæssigt er ressourcekrævende for både forvaltningen og borgerrådgiveren, og da resultatet af disse undersøgelsessager langt fra altid står mål med indsatsen – hverken set fra borgerens eller forvaltningens perspektiv.

I 3 af de klagesager, jeg har behandlet i 2022, var det dog muligt på baggrund af de oplysninger, som borgeren gav at konstatere, at der ikke var noget at kritisere ved forvaltningens behandling af sagen.

Eksempel – sag nr. 144 fra 2021 – Social, Job og Sundhed. En borger klagede over behandlingen af en række sager på socialområdet. I den forbindelse klagede borgeren over, at vedkommende mente, at han på grund af sit hørehandicap og de vanskeligheder dette medførte i forhold til kommunikationen med kommunen, oplevede en længere svartid end andre borgere på sine henvendelser.

Ved min behandling af borgerens klager var jeg derfor særligt opmærksom på denne problematik. Min gennemgang af borgerens sager gav mig dog ikke grundlag for at kritisere kommunens svartider i de enkelte sager.

I 2021 afsluttede jeg 6 undersøgelsessager, hvor jeg allerede på baggrund af de oplysninger, jeg fik fra borgerne kunne konstatere, at der ikke var noget at kritisere ved forvaltningens behandling af sagen.

Egen drift sager

Ifølge § 10 i vedtægt for Roskilde Kommunes borgerrådgiver kan borgerrådgiveren i visse tilfælde undersøge sager eller forvaltningsområder af egen drift (uden en konkret klage fra en borger). Selvom dette instrument i udgangspunktet er beregnet til større eller generelle sager, så har det vist sig også at kunne være et smidigt redskab i forbindelse med, at jeg som led i mit daglige arbejde bliver opmærksom på forhold og procedurer, som muligvis er uhensigtsmæssige.

I beretningsperioden har borgerrådgiveren i 4 forskellige tilfælde været i kontakt med forvaltningen med udgangspunkt i egen drift beføjelsen.

Eksempel – ED sag nr. 3 fra 2021 – By, Kultur og Miljø. I forlængelse med behandlingen af en konkret sag, blev jeg opmærksom på, at der var problemer med det automatiske kvitteringssvar, der skulle sendes, når kommunen modtog almindelige e-mails på hovedpostkassen kommunen@roskilde.dk. Så snart fejlen var opdaget var det muligt at rette den.

Anden behandling og hjælp

I 236 af de 338 færdigbehandlede klagesager har borgerrådgiverens behandling bestået i, hvad der sammenfattende kan kaldes "Anden behandling og hjælp". Disse er blevet håndteret på følgende måde:

Direktørområde/afdeling	Hjælp til klageprocessen	Løst	Styrket dialog	Videreformidlet	Sum
Kommunaldirektør	1				1
HR og Byrådssekretariat	1				1
Vicekommunaldirektør	2				2
Økonomi og Ejendomme	2				2
Social Job og Sundhed	106	1	7		114
Jobcenter	55	1	2		57
Social	35		4		39
Social, Job og Sundhedssekretariat	1				1
Sundhed og Omsorg	15		1		16
Skole og Børn	74	1	3		78
Børn og Unge	46	1	2		49
Dagtilbud	2				2
Skole og Klub	26		1		27
By Kultur og Miljø	31		4	1	36
Biblioteker og Borgerservice	5		2		7
Miljø og Byggesag	19		1		20
Plan og Udvikling	2				2
Veje og Grønne områder	5		1	1	7
Diverse	4	1			5
Ikke Roskilde Kommune (privat)	2				2
Ikke Roskilde Kommune (offentligt)	2				2
Ukendt/Flere områder		1			1
Sum	218	3	14	1	236

I 218 af disse sager er dette sket gennem "Hjælp til klageprocessen", som omfatter forskellige situationer, hvor borgerrådgiveren på en eller anden måde aktivt har hjulpet sagen videre – f.eks. ved at hjælpe med at formulere og videreformidle en klage til den relevante afdeling eller en ekstern klageinstans.

Eksempel – sag nr. 27 fra 2022 – Social, Job og Sundhed. En borger klagede over, at Roskilde Kommune kun ville bevillige uddannelseshjælp fra ansøgningstidspunktet. Borger mente, at kommunen tidligere burde have vejledt om muligheden for at søge om hjælp, da de havde oplysninger, der pegede på, at han var berettiget til hjælpen.

Borgerrådgiveren hjalp med at formulere og kvalificere borgers klage, bl.a. med argumenter om, at der skulle ske realudligning på grund af mangelfuld vejledning.

Ankestyrelsen gav borger medhold og var enig i, at fordi kommunen ikke havde vejledt tilstrækkeligt om muligheden for at søge hjælp, skulle borger stilles som om, han var blevet vejledt korrekt, og han havde derfor ret til uddannelseshjælp fra det tidspunkt, han opfyldte betingelserne for at få hjælpen.

Derudover har borgerrådgiveren anvendt "Styrket dialog" i 14 af sagerne. "Styrket dialog" minder meget om "Hjælp til klageprocessen", men kendetegnes ved, at borgerrådgiveren som led i løsningen af sagen har haft (en uformel) kontakt til den relevante afdeling. Typisk er der således tale om uoverensstemmelser, som bedst kan løses hurtigt og smidigt i en direkte dialog – f.eks. ved en telefonopringning til borgeren eller ved at parterne mødes.

Eksempel – sag nr. 100 fra 2022 – [Direktørområde udeladt]. En borger kontaktede borgerrådgiveren, fordi vedkommende havde oplevet, at en medarbejder fra Roskilde Kommune, der kørte i en af Roskilde Kommunes biler, havde optrådt meget aggressivt (efter borgerens opfattelse nærmest voldeligt) fordi medarbejderen var utilfreds med borgerens parkering. Sagen blev i forhold til borgeren løst med en oprigtig undskyldning og beklagelse fra medarbejderens leder og en oplysning om, at sagen ville blive håndteret i personaleregi.

Sagen gav i øvrigt lederen anledning til at understrege, at Roskilde Kommune altid stræber efter at alle medarbejdere møder alle borgere på en respektfuld og værdig måde.

Eksempel – sag nr. 28 fra 2021 – Social, Job og Sundhed. En borger klagede over, at Ydelsen havde udbetalt et diagnostillæg med et mindre beløb, end det der fremgik af afgørelsen. Borger havde i øvrigt meget svært ved at forstå afgørelsen.

Borgerrådgiveren kontaktede på borgers vegne Ydelsen, som redegjorde for sagen på et møde. Det beløb borger havde fået udbetalt var korrekt, men beregningen der fremgik af afgørelsen var forkert. Ydelsen var i øvrigt enig i, at afgørelsen var vanskelig at forstå, og at begrundelsen var mangelfuld. Borger fik herefter en ny begrundelse for afgørelsen med det korrekte beløb og en udførlig gennemgang af den beregning der lå til grund for afgørelsen.

Eksempel – sag nr. 267 fra 2022 – Skole og Børn. Et forældrepar henvendte sig, da de var frustrerede over at have fået en telefonisk besked om, at et løbende tilbud til deres søn blev standset uden at der kom et andet tilbud. Ifølge forældrene oplyste sagsbehandleren tillige mundtligt at afgørelsen var ulovlig og udelukkende bundede i økonomiske hensyn og opfordrede forældrene til at klage. Borgerrådgiveren hjalp borgerne med hvordan de kunne klage og orienterede sideløbende hermed direktørområdet om sagen.

Borgerrådgiveren blev efterfølgende orienteret af direktørområdet om, at der var tale om en misforståelse, og borgerrådgiverfunktionen hørte ikke mere fra forældreparret.

I nogle få tilfælde er det lykkedes borgerrådgiveren at afslutte behandlingen af en klage, uden at dette førte til en klagesag i kommunen eller ved eventuelle klageinstanser. Det er disse sager, der i skemaet er rubriceret som "løst".

Eksempel – sag nr. 351 fra 2022 – Social, Job og Sundhed. En borger henvendte sig til borgerrådgiveren, da hun forgæves havde forsøgt at få hjælp fra andre dele af kommunen til at søge om særlig støtte til huslejen. Fordi Borgerservice i denne periode havde særligt travlt pga. valg og overgang til MitID, og fordi borger som udgangspunkt først ville kunne få økonomisk hjælp fra ansøgningstidspunktet, valgte borgerrådgiveren at tilbyde borger et fysisk møde få dage efter, hvor hun fik hjælp til at ansøge om særlig støtte via kommunens selvbetjeningsløsning samt indhente og indsende relevante oplysninger til sagen. Borgerrådgiveren orienterede efterfølgende borgers sagsbehandler i jobcenteret, om at der var sendt en ansøgning om hjælp, så de kunne følge op på sagen.

Afviste sager

Borgerrådgiveren har derudover afvist 99 af de 338 færdigbehandlede klagesager. Den forholdsmæssige andel af afviste klagesager er i 2022 faldet en smule til ca. 29%. I 2021 var det tilsvarende tal ca. 34 % og i 2020 var det ca. 36 %. Den primære årsag til, at disse sager er blevet afvist, er, at de pågældende borgere enten har trukket deres klage eller trods opfordring hertil fra borgerrådgiveren ikke har indsendt yderligere oplysninger om sagen eller præciseret indholdet af klagen. Dette har gjort sig gældende for 41 af de 96 sager.

Eksempel – sag nr. 173 fra 2022 – Social, Job og Sundhed. En borger havde i slutningen af 2021 henvendt sig, da han var utilfreds med sagsbehandlingstiden i en sag om merudgifter. Jeg oversendte sagen som en anmodning fra borgeren om, at den blev fremskyndet. Forvaltningen beklagede sagsbehandlingstiden i januar 2022 og udbad sig herefter nogle yderligere lægelige oplysninger, som forvaltningen modtog i starten af februar 2022. Medio maj 2022 henvendte borgeren sig igen, da han nu meget gerne ville have en afgørelse. Pga. travlhed aftaltes det, at borger selv ville rykke forvaltningen. Da borger stadig ikke havde fået noget svar fra kommunen medio juni vendte han tilbage. Inden borgerrådgiveren nåede at reagere igen, havde borger dog fået et svar fra kommunen ultimo juni 2022.

Derudover er 34 af de afviste sager afvist, fordi sagen ikke var færdigbehandlet i kommunens forvaltning på tidspunktet for borgerens henvendelse til borgerrådgiveren. Sidste år var det tilsvarende tal 10.

Den relativt høje andel af sager, der er afvist med henvisning til, at sagen ikke var færdigbehandlet i kommunen afspejler formentlig, at borgerrådgiverens især i sidste halvdel af 2022 har haft en længere sagsbehandlingstid end ønskeligt, hvilket har resulteret i, at jeg i højere grad har bedt de pågældende borgere om at søge en løsning på deres problemer sammen med forvaltningen – uden at hjælpe borgerne nævneværdigt hermed.

13 af de afviste sager er afvist fordi borgerrådgiveren ikke havde kompetence til at behandle de spørgsmål, som borgeren klagede over. I 5 af de afviste sager mente borgerrådgiveren ikke, at borgerens klage gave borgerrådgiveren det fornødne grundlag for at gå videre med sagen.

Eksempel – sag nr. 372 fra 2022 – Direktørområde ukendt. En borger henvendte sig da vedkommende var meget utilfreds med den måde en af kommunens biler havde kørt i en konkret rundkørsel. Selvom borgeren kunne oplyse tidspunktet, bilmærket og farven på bilen var det ikke umiddelbart muligt for kommunen at identificere, hvem der havde ført bilen, og jeg valgte derfor blot at udtrykke min sympati for borgerens ubehagelige oplevelse og ikke at foretage mig mere i anledning af henvendelsen.

Den stadig lidt høje andel af afviste sager afspejler formentlig, at borgerrådgiverens især i sidste halvdel af 2022 har haft en længere sagsbehandlingstid end ønskeligt, hvilket har resulteret i at nogle borgere ikke har nået at få hjælp fra borgerrådgiveren, at de simpelthen har opgivet, eller at jeg som nævnt i højere grad har bedt de pågældende borgere om at søge en løsning på deres problemer sammen med forvaltningen – uden at hjælpe de pågældende yderligere.

4.4. Hvad klages der over?

Tabellen på næste side viser de emner, som de 338 færdigbehandlede klagesager, fordelte sig på i 2022.

Som det fremgår af tabellen, falder størsteparten af de emner, som borgerrådgiveren har behandlet klagesager om i 2022, inden for temaet "Hjemmelsspørgsmål". Denne rubricering benyttes, når det undersøgte spørgsmål vedrører indholdet af kommunens afgørelser. Dette afspejler formentlig, at når borgerne henvender sig til borgerrådgiveren vedrørende en kommunal afgørelse, så er det i helt overvejende grad, fordi borgeren er utilfreds med indholdet af afgørelsen.

Derudover har en meget stor andel af de færdigbehandlede klagesager vedrørt "Forvaltningsskik". God forvaltningsskik er udtryk for, hvordan myndighederne bør opføre sig over for borgerne. Begrebet er en fast indarbejdet del af den forvaltningsretlige ramme og baserer sig oprindeligt på praksis fra Folketingets Ombudsmand. Begrebet omfatter også spørgsmålet om myndighedernes sagsbehandlingstid, og – ligesom tidligere år – er det problematikken "Sagsbehandlingstid og manglende svar", der antalsmæssigt fylder mest.

Temaer og emner fordelt på direktørområder	Kommunal- direktør	Vicekom- munal- direktør	Social Job og Sundhed	Skole og Børn	By Kultur og	Div.	Sum
Forvaltningsloven			14	11	3		28
Begrundelse			5	3			8
Habilitet				1			1
Indhentelse af oplysninger			3				3
Klagevejledning			1	1			2
Partsaktindsigt			2	2	1		5
Partshøring				2	1		3
Tavshedspligt				1			1
Vejledning			3	1	1		5
Forvaltningsskik	1	1	49	25	23	4	103
Betjening af borgerne			1		3		4
Inddragelse			1	2			3
Koordineret indsats			3				3
Opfølgning			3				3
Orientering om sagens gang eller status			4	5	2	3	14
Sagsbehandlingstid og manglende svar	1	1	24	15	15		56
Sjusk, bortkomne akter m.v.			3	1			4
Sprogbrug, klarhed, præcision m.v.				1	1		2
Venlig og hensynsfuld optræden			10	1	2	1	14
Hjemmelsspørgsmål	1		60	39	16	1	117
Afgifter og gebyrer			1				1
Afgørelser, hovedindhold	1		53	37	12	1	104
Afgørelser, vilkår og bibestemmelser			5	1	1		7
Andre materielle spørgsmål (lovlige kriterier mv.)			1	1	3		5
Offentlighedsloven			2	2	4		8
Aktindsigt			1	1	3		5
Journalisering			1		1		2
Notatpligt				1			1
Databeskyttelsesforordningen				5		1	6
Behandling af personoplysninger						1	1
Berigtigelse, sletning eller blokering				4			4
Videregivelse af personoplysninger				1			1
Retsgrundsætninger_mv.			8	3	2		13
Anstaltsforhold			1				1
Meddelelse			1				1
Sagsbehandlerskifte, på borgerens initiativ			2				2
Sagsbehandlerskifte, på myndighedens initiativ			1				1
Sagsoplysning og oplysningsskridt			3	3	2		8
Institutioner			3	3	1	1	8
Andre institutionsforhold				2	1		3
De fysiske rammer						1	1
Medindflydelse og brugerinddragelse				1			1
Pleje og omsorg mv.			1				1
Tilsyn mv.			2				2
Opgavevaretagelse		1	6	2	2		11
Generelle serviceniveau				1			1
Konkret serviceniveau		1	6	1	2		10
Prøvelsesspørgsmål			2	2			4
Remonstration			2	2			4
Andet	1	2	8	4	5	20	40
Anden offentligretlig lovgivning		1	1		2	2	6
Flere emner			6	4	1	3	14
Kommunens tilsyn					1		1
Privatretlige spørgsmål						4	4
Punkter udenfor øvrige kategorier	1		1		1	11	14
Styrelseslov og kommunalfuldmagt		1					1
Sum	3	4	152	96	56	27	338

Der er i 2022 blevet færdigbehandlet 6 sager, der vedrørte klager over kommunens manglende overholdelse af Databeskyttelsesfordningen. Dette er både nominelt og forholdsmæssigt et fald i forhold til 2021, hvor det tilsvarende tal var 8, men når der er tale om så små tal, er det svært at udlede noget sikkert af dem.

4.5. Hjælper det overhovedet at klage?

Når borgerrådgiveren behandler en klagesag, kan dette både medføre en processuelt og materielt styrket retstilling for en borger. Derudover rummer en sådan sag naturligvis også en mulighed for læring for forvaltningen.

I et forsøg på at kvantificere denne lidt diffuse effekt af borgerrådgiverens arbejde, forsøger borgerrådgiveren for hver enkelt sag at foretage en – i sagens natur subjektivt præget – vurdering af disse forhold. Ifølge denne vurdering er der i beretningsperioden skønsmæssigt sket en materiel styrkelse af borgerens retsstilling i ca. 22% af tilfældene, hvilket er lidt lavere end i 2021, hvor det tilsvarende tal var 27 %. Derudover er det min vurdering, at der er sket en processuel styrkelse af borgerens retsstilling i ca. 51 % af tilfældene, hvilket er højere end i 2021, hvor det tilsvarende tal var 42%.

Samlet set er der tale om, at andelen af borgere, der har fået styrket deres retsstilling ved at henvende sig til borgerrådgiveren er steget fra ca. 65 % i 2021 til ca. 73 %. I 2020 var det samme tal 69 %, og det er min vurdering, at disse udsving ligger inden for det forventelige.

<i>Styrkelse af borgerens retsstilling?</i>	Ja, materielt	Ja, processuelt	Nej	Ved ikke	Sum
Antal klagesager	76	172	70	20	338
Procentvis antal klager	22%	51%	21%	6%	100%

I forhold til forvaltningen, er det borgerrådgiverens vurdering, at der i ca. 39% af de færdigbehandlede klagesager har været et læringsperspektiv for forvaltningen. I lidt over halvdelen af disse tilfælde har borgerrådgiveren vurderet, at læringsperspektivet var mere generelt.

I forhold til 2021 er der samlet set sket en pæn stigning i andelen af sager, hvor borgerrådgiveren har vurderet, at der har været et læringsperspektiv (fra ca. 21 % til ca. 39 %). Jeg har ikke umiddelbart nogen forklaring på denne stigning, men et muligt bud er dog, at Tobias Dorphs øgede erfaring og personlige kendskab til forvaltning har gjort det lettere at løfte denne del af borgerrådgiverfunktionens opgaver i 2022.

<i>Læringsperspektiv for forvaltningen?</i>	Ja, generelt	Ja, konkret	Nej	Ved ikke	Sum
Antal af Afsluttet	76	56	132	74	338
Procentvis antal klager	22%	17%	39%	22%	100%

5. Sparring med samt vejledning og undervisning af forvaltningen m.v.

Sideløbende med min behandling af de enkelte henvendelser fra borgerne, har borgerrådgiveren også i 2022 ydet sparring med og vejledning af forvaltningen i en række tilfælde – både med afsæt i konkrete sager og mere generelt.

Indholdet af dette samarbejde spænder vidt, men som konkrete eksempler kan jeg nævne:

Eksempel – sag nr. 4 fra 2022 – By, Kultur og Miljø. *Sparring med Kultur og Idræt om hvilke muligheder en forening der undergives revision har for at få aktindsigt om oplysninger om tilsvarende foreninger hos kommunen.*

Eksempel – sag nr. 5 fra 2022 – Kommunaldirektørens område. *Generelle drøftelser med Roskilde Stadsarkiv om den juridiske organisering af arkivet.*

Eksempel – sag nr. 10 fra 2022 – Skole og Børn. *Oplæg om partsrepræsentation for Børneafsnittet.*

Eksempel – sag nr. 17 fra 2022 – Social, Job og Sundhed. *Vejledning af en afdeling om i hvilket omfang forvaltningen skal tåle grim sprogbrug fra borgerne.*

Som beskrevet i indledningen er det ikke i 2022 lykkedes at få denne indsats op på det niveau, den har ligget på tidligere. Og der har været nogle henvendelser fra forvaltningen i løbet af året, som jeg simpelthen ikke har nået at svare på.

I 2022 har jeg ydet denne form for rådgivning, vejledning og undervisning i 22 forskellige tilfælde (mod 32 i 2021, 26 i 2020, 25 i 2019, 55 i 2018 og 83 i 2017)

Tidsforbruget til denne rådgivning og vejledning kan (med nogen usikkerhed) anslås til ca. 47 timer, hvilket svarer til tidsforbruget i 2021 og er en stigning i forhold til 2020, hvor tallet var ca. 26 timer. Timetallet for 2019 var ca. 77 timer. I 20218 var det ca. 160 timer.

Selvom tidsforbruget fra borgerrådgiverens side i denne type sager er relativt begrænset, er det som tidligere nævnt min vurdering, at de potentielle gevinster er betydelige, idet disse sager stort set altid medfører muligheden for en styrkelse af borgerens retsstilling og et læringsperspektiv for forvaltningen.

Det er min forventning – og forhåbning – at borgerrådgiverens tilbud om rådgivning, vejledning mv. til forvaltningen vil kunne stige i de kommende år.

6. Eksternt samarbejde m.v. i 2022

Ud over samarbejdet med Udsatterrådet om forsøget med en udgående borgerrådgiverfunktion, og har borgerrådgiverfunktionen i 2021 fortsat sit samarbejde med landets øvrige borgerrådgivere og andre eksterne interessenter.

I 2022 har borgerrådgiveren således sammen med borgerrådgiveren i Københavns Kommune fortsat den dialog, der i 2017 blev indledt med Folketingets Ombudsmand, hvilket har resulteret i et uformelt, men systemiseret samarbejde mellem ombudsmandsinstitutionen og landets borgerrådgivere.

I 2022 har borgerrådgiveren fortsat været en del af følgegruppen til Justitias projekt om retssikkerheden for socialt udsatte.

I 2022 har borgerrådgiverfunktionen fortsat sit samarbejde med Roskilde Jurist. Samarbejdet består af sparring om de juridiske udfordringer, som særligt kommunens udsatte målgrupper ofte kan have og gensidig henvisning af borgere, så de kan få den mest relevante hjælp med deres sager.

I november 2022 var borgerrådgiveren inviteret til at holde oplæg og deltage i en paneldebat på en konference om compliance i den offentlige sektor arrangeret af det juridiske fakultet på Københavns Universitet.

7. Borgerrådgiverens observationer – anbefalinger og fokusområder

7.1. Sagsbehandlingstid og manglende svar

Også i denne beretningsperiode har klager over lang sagsbehandlingstid og manglende svar været en meget hyppigt forekommende problematik i de behandlede klagesager. Registreringen omfatter både de tilfælde, hvor sagsbehandlingen i et sagsforløb betragtes som lang og de tilfælde, hvor forvaltningen ikke svarer på borgernes henvendelser eller først svarer efter lang tid.

Sidste år spurgte jeg mig selv – retorisk - om det overhovedet nytter noget, at jeg bliver ved med fremhæve dette som et væsentligt fokusområde. Lidt defaitistisk spurgte jeg endvidere, om det bare er et grundvilkår ved en moderne kommunalforvaltning, at den ikke har ressourcerne til at imødekomme borgernes forventninger til den tid, kommunen kan og skal bruge på at servicere borgerne.

Når jeg alligevel vælger at fremhæve dette fokuspunkt igen-igen i år, så skyldes det dels, at jeg fortsat har en tro på, at det er muligt for Roskilde Kommune at gøre mere for at imødekomme borgernes forventninger på dette område, samt at Roskilde Kommune i de sager, hvor

sagsbehandlingen vitterligt er for lang, kan gøre mere for at afbøde følgerne heraf ved at besvare rimelige rykkere hurtigt, at holde borgerne orienteret om den forventede sagsbehandlingstid og årsagerne til, at den trækker ud.

Eksempelvis kan de enkelte afdelinger overveje at udarbejde retningslinjer for hvornår og hvordan de underretter borgerne, når sagerne trækker ud.

Ud over sag nr. 173, der er nævnt ovenfor som et eksempel under "Afviste sager", kan jeg nævne følgende eksempler på sager, hvor borgerne har klaget over lang sagsbehandlingstid:

Eksempel – sag nr. 310 fra 2022 – Skole og Børn. En borger klagede over, at der ultimo september 2022 stadig ikke var truffet afgørelse en sag om tabt arbejdsfortjeneste, der var blevet hjemvist fra Ankestyrelsen i maj måned 2022. Borgeren havde rykket adskillige gange uden svar.

Da borgeren var ressourcestærk, og da borgerrådgiverfunktionen var presset på ressourcerne på dette tidspunkt, blev borgeren vejledt om at rykke skriftligt og om sine rettigheder efter vejledning til forvaltningsloven pkt. 206-208 og at vende tilbage, hvis dette ikke hjalp.

Borgeren vendte ikke efterfølgende tilbage til borgerrådgiverfunktionen.

Eksempel – sag nr. 330 fra 2022 – Skole og Børn. Et forældrepar havde den 24. november 2021 klaget over et afslag på hjælp til et særligt dagtilbud til deres barn. Den 13. juni 2022 ændrede Ankestyrelsen kommunens afgørelse og hjemsendte sagen til fornyet behandling i kommunen. Kommunen traf en ny afgørelse den 26. august 2022, som borger klagede over.

Borger klagede til borgerrådgiveren, da kommunen ikke overholdte 4 ugers fristen for genvurdering af sagen. Borger mente, at kommunen trak sagen i langdrag af økonomiske årsager, fordi de reelt ikke havde et relevant tilbud til deres barn i kommunen, og derfor kunne blive nødt til at købe en plads i en anden kommune.

Borgerrådgiveren vejledte om muligheden for at klage til Ankestyrelsen og det Kommunale Tilsyn over, at kommunen efter borgerens opfattelse forhalede sagen. Ankestyrelsen henstillede den 18. oktober 2022 kommunen til at behandle sagen inden 14 dage.

Borger modtog en genvurdering den 1. november 2022. Ankestyrelsen hjemviste primo 2023 igen sagen til fornyet behandling med den begrundelse, at kommunen ikke havde oplyst sagen tilstrækkeligt.

Ligesom tidligere år, har borgerrådgiverfunktionen fået en del henvendelser, der vedrører sagsbehandlingstiden i Byggesag, og jeg har derfor som et eksperiment på eget initiativ bedt Byggesag om et møde, hvor vi drøftede problemstillingen mere generelt. Ud over nogle helt konkrete overvejelser om muligheden for at inddrage robotter i sagsbehandlingen og udarbejdelse af tydeligere tidsfrister i lovliggørelsessager, drøftede vi også vigtigheden af blødere værdier

såsom kultur og tilgang til de enkelte sager. Jeg har endnu ikke fået en tilbagemelding på drøftelserne, og jeg er heller ikke selv nået til at følge op herpå.

7.2. Korrekt og fyldestgørende journalisering af de enkelte sager og af det arbejde, der udføres.

Jeg har i 2022 kun modtaget nogle få egentlige klager over kommunens journalisering, men i forbindelse med mit arbejde med de øvrige sager i årets løb er jeg stødt på en række tilfælde, der gav anledning til bekymring for, om forvaltningen var tilstrækkeligt opmærksom på at overholde de regler, der gælder om journalisering. Ligeledes er jeg i løbet af mit arbejde stødt på udsagn, der gjorde mig bekymret for, om nogle af problemerne måske var lidt mere systemiske – eksempelvis i forhold til journalisering af sms'er. Jeg har dog ikke haft ressourcer til at forfølge dette tema mere systematisk i 2022.

8. Whistleblowerordningen

8.1. Whistleblowerordningen i Roskilde Kommune

Borgerrådgiverens primære rolle ved varetagelsen af whistleblowerfunktionen er at være garant for alle whistleblowersagens interessenter. Jeg ser det således som min fornemmeste opgave i disse sager i videst muligt omfang at bidrage til at sikre både indberetterens og den indberettedes retssikkerhed samtidig med, at jeg på Roskilde Byråds vegne skal holde øje med, at sagerne bliver undersøgt på relevant vis.

For en nærmere beskrivelse af grundlaget og rammerne for whistleblowerordningens behandling af sagerne, henviser jeg generelt til borgerrådgiverens beretning for 2014, idet jeg bemærker, at det fremgår af § 6, stk. 3, i den nu vedtagne vedtægt for Roskilde Kommunes borgerrådgiver, at borgerrådgiveren refererer til Økonomiudvalget ved udøvelsen af whistleblowerfunktionen.

Med virkning fra den 17. december 2021 trådte lov nr. 1436 af 29. juni 2021 om beskyttelse af whistleblowere (whistleblowerloven) i kraft i Danmark. Loven udspringer af et EU-direktiv.

Whistleblowerloven har med sin klare regulering af området gjort visse ting lettere i whistleblowerordningen. Samtidig har loven (og det bagvedliggende direktiv) imidlertid med sin strenge formalisme gjort det vanskeligt at foretage en afbalanceret afvejning af hensynet til at sikre den bedst mulige undersøgelse af sagerne overfor de meget rigide krav til hemmeligholdelse af oplysninger i indberetningen.

Efter mere end 7 år med en whistleblowerordning har Roskilde Kommune imidlertid et rigtig godt udgangspunkt for at implementere loven, og der er i løbet af 2022 foregået en løbende evaluering af kommunens whistleblowerordning for at sikre en ordning, der med færrest mulige ressourcer sikrer den bedst mulige behandling af de henvendelser, der måtte komme til ordningen. Der bliver dog stadig høstet nye erfaringer i forbindelse med sagerne, og derfor er det min vurdering,

at Roskilde Kommune – ligesom resten af landets kommuner - ikke endnu har fundet den optimale indregning af whistleblowerfunktionen, hvorfor arbejdet med dette vil fortsætte i 2023.

8.2. Sager

Der har i beretningsperioden været 14 indberetninger til whistleblowerfunktionen. Ingen af disse sager har givet anledning til politianmeldelser.

2 af disse henvendelser gav anledning til nærmere undersøgelser i forvaltningen. En enkelt af disse gav anledning til personalemæssige tiltag. Den anden er ikke færdigundersøgt på nuværende tidspunkt. Den afsluttede sag drejede sig om en mistanke om misbrug af kommunens midler og den sag, der stadig undersøges, drejer sig om mistanke om inddragelse af usaglige økonomiske hensyn ved administrationen af et forvaltningsområde.

4 af de 14 sager blev afvist efter nærmere undersøgelser internt i whistleblowerfunktionen, da de vurderedes ikke at falde inden for whistleblowerordningens eller whistleblowerlovens anvendelsesområde.

8 af de 14 sager blev umiddelbart afvist, da de ud fra indberetningernes indhold vurderedes ikke at falde inden for whistleblowerordningens eller whistleblowerlovens anvendelsesområde.

2 af de 8 sager, der umiddelbart blev afvist blev i stedet videreformidlet til andre dele af forvaltningen, da oplysninger var relevante og værdifulde for forvaltningen, og dette vurderedes at kunne ske uden prisgivelse af oplysninger, der skulle hemmeligholdes efter whistleblowerloven.

Når sagerne bliver afvist – enten umiddelbart eller efter nærmere undersøgelser i whistleblowerfunktionen, er årsagen hertil er typisk, at indberetningerne ikke rummer tilstrækkeligt med oplysninger til, at de kan undersøges, at de ikke er "alvorlige nok" til at være omfattet af whistleblowerloven og Roskilde Kommunes whistleblowerordning eller, at indberetningen vedrører en person eller organisation, der ikke er en del af Roskilde Kommune, eller de kommer fra en person, der ikke er omfattet af den personkreds, som whistleblowerordningen gælder for.