

# ÅRSBERETNING

## 2021



## Indholdsfortegnelse

|                                                                                  |           |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Borgerrådgiverens forord.....</b>                                          | <b>2</b>  |
| <b>2. Resumé.....</b>                                                            | <b>3</b>  |
| <b>3. Om borgerrådgiverfunktionen i Roskilde Kommune.....</b>                    | <b>5</b>  |
| 3.1. Borgerrådgiverfunktionens ressourcer .....                                  | 5         |
| <b>4. Henvendelser - statistik.....</b>                                          | <b>5</b>  |
| 4.1. Det samlede antal sager .....                                               | 5         |
| 4.2. Sagerne fordeling på direktørområder .....                                  | 7         |
| 4.3. Hvordan er klagerne blevet håndteret ved borgerrådgiveren? .....            | 8         |
| 4.4. Hvad klages der over? .....                                                 | 12        |
| 4.5. Hjælper det overhovedet at klage? .....                                     | 14        |
| <b>5. Sparring med samt vejledning og undervisning af forvaltningen m.v.....</b> | <b>15</b> |
| <b>6. Eksternt samarbejde m.v. i 2021 .....</b>                                  | <b>16</b> |
| <b>7. Borgerrådgiverens observationer - anbefalinger og fokusområder .....</b>   | <b>17</b> |
| 7.1. Sagsbehandlingstid og manglende svar .....                                  | 17        |
| 7.2. Det er OK at borgerne klager.....                                           | 19        |
| 7.3. Overholdelsen af de databeskyttelsesretlige regler .....                    | 19        |
| <b>8. Whistleblowerordningen.....</b>                                            | <b>20</b> |
| 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 2021.

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

Kalenderåret 2021 var på de indre linjer præget af, at funktionens ressourcer blev forøget ved, at det med virkning fra den 1. juni 2021 lykkedes at ansætte Tobias Dorph, der er uddannet jurist og har en bred erfaring inden for det socialretlige område.

Udover at medføre en reduktion af den pukkel af sager, der desværre havde ophobet sig ved borgerrådgiverfunktionen, har udvidelsen af funktionens ressourcer også medført en væsentlig stigning i antallet af de sager, der er kommet ind til funktionen og som det er lykkedes at behandle i perioden. Umiddelbart bør en forøgelse af antallet af medarbejdere ved borgerrådgiverfunktionen jo ikke medføre en stigning i antallet af henvendelser, men når dette alligevel er tilfældet, skal forklaringen på den markante stigning nok søges i det forhold, at der efter udvidelsen af borgerrådgiverens ressourcer ikke længere er så mange borgere, der forgæves forsøger at rette henvendelse for at få hjælp ved funktionen.

I 2021 er der indkommet 342 sager til borgerrådgiverfunktionen. I 2020 var dette tal 291. Bortset fra 2019, hvor borgerrådgiverfunktionen var delvist lukket i en periode, er antallet af indkomne sager steget støt siden aflæggelsen af min første beretning for 2015, hvor der kom, hvad der svarer til 200 sager om året. Det bliver interessant at se, om denne stigning i antallet af henvendelser blot fortsætter i de kommende år, eller om antallet på et tidspunkt stabiliserer sig på et mere fast leje.

Tendensen fra de senere år med at der – også landspolitisk – er fokus på både borgerrådgiver- og whistleblowerfunktionerne i Danmark er fortsat. Således blev der ved aftalen om Finansloven 2021 afsat 135 mio. kr. i en projektperiode på 4 år til en pulje, der skal give flere kommuner mulighed for at etablere en borgerrådgiverfunktion eller at opgradere allerede eksisterende borgerrådgiverfunktioner. Dette har medført, at der for tiden er en voldsom vækst i antallet af kommuner, der får en borgerrådgiver, ligesom nogle de kommune, der allerede har en borgerrådgiver, ændrer på organiseringen af ordningen, så den lever op til kravene om uafhængighed mv. i kommunestyrelseslovens § 65e. Med whistleblowerlovens ikrafttræden medio december 2021 er det nu blevet et krav, at alle danske kommuner har en whistleblowerordning.

Beretningen er i hovedtræk opbygget på samme måde som beretningen for 2020 for bl.a. at lette en sammenligning og vurdering af eventuelle udviklingstendenser



Kresten Gaub,  
Borgerrådgiver

Roskilde, marts 2022

## 2. Resumé

2021 var – ud over de ændringer, som tilførslen af yderligere ressourcer til borgerrådgiverfunktionen medførte – præget af en fortsættelse af de tendenser, der blev beskrevet i årsberetningen for 2020.

### **Borgerrådgiverens behandling af sager**

I 2021 kom der 342 sager ind, hvilket er en stigning på ca. 18 % i forhold til 2020, hvor der indkom 291 sager. Som nævnt i forordet er det min vurdering, at stigningen i vidt omfang skyldes, at der efter tilførslen af ressourcer til borgerrådgiverfunktionen medio 2021 simpelthen er færre borgere, der har henvendt sig forgæves.

I løbet af beretningsperioden har borgerrådgiverfunktionen færdigbehandlet 329 sager, der var indkommet i 2021 og 11 sager, der var indkommet i 2020. Der er således i 2021 færdigbehandlet to færre sager end der er kommet ind.

Ingen af de sager, der er afsluttet i 2021, har givet anledning til egentlige undersøgelser med en formel skriftlig høring af den involverede del af forvaltningen. Af de resterende sager er ca. 73 % blevet afsluttet ved, at borgerrådgiveren på den ene eller anden måde har hjulpet sagen videre – og tættere på en løsning. Dette er en noget højere andel end tilfældet var i 2020, men svarer til andelen i 2019, hvor det tilsvarende tal var 71 %. Derudover har jeg i 2021 afsluttet 6 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 2020 var der ingen af denne type sager.

I 2021 er den andel af de indkomne klager, der er blevet afvist på ca. 23 %. Dette er væsentligt lavere end i både 2020 og 2019. I 2020 blev ca. 36 % af sagerne afvist, i 2019 var dette tal ca. 26 %. De væsentligste årsager til, at disse sager blev afvist i 2021, beskrives nærmere til sidst i afsnit 2.3 nedenfor.

Når man ser på borgerrådgiverens behandling af sagerne i 2021, er det således på en række områder lykkedes borgerrådgiveren at give de borgere, der har henvendt sig, en bedre behandling end tilfældet var i 2020 og 2019.

### **Borgerrådgiverens konsulentbistand til forvaltningen**

Ligesom tidligere har borgerrådgiverfunktionen i 2021 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.

Takket være tilførslen af ressourcer er det i 2021 lykkedes at opprioritere den tid, der er brugt på dette arbejde med over 50% i forhold til 2020. Denne stigning sker dog fra et meget lavt

udgangspunkt i 2020, og det er derfor min forhåbning, at det vil lykkes at opprioritere denne del af borgerrådgiverfunktionens arbejde yderligere i de kommende år.

Til sammenligning har den tid, borgerrådgiverfunktionen har brugt på dette arbejde i 2021 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. På baggrund af mine erfaringer fra 2021 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. Det er OK, at borgerne klager.
3. Sikre overholdelsen af de databeskyttelsesretlige regler

Baggrunden for de enkelte anbefalinger og mine overvejelser i den anledning uddybes nedenfor i afsnit 5 og i nogle af de eksempler, jeg refererer i årets beretning.

---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 2021, men et bud kunne dog være nedenstående eksempel

Eksempel – sag nr. 332 fra 2020 – Social, Job og Sundhed. En engelsktalende borger, henvendte sig til borgerrådgiveren fordi vedkommende havde fået et krav om tilbagebetaling af boligstøtte. Borgeren havde vanskeligt ved at forstå sagen bl.a. fordi kommunens breve var skrevet på dansk og ydermere var automatisk genereret af et nyt IT-system og der var flere sproglige og grammatiske fejl. Borgerrådgiveren hjalp borgeren med at forstå og klage over de konkrete afgørelser og tog endvidere en generel dialog med forvaltningen om udformningen af de konkrete breve. Forvaltningen var opmærksom på problemet og var i dialog med udbyderen af systemet for at få det løst.

---oOo---

## **Whistleblowerfunktionen**

Der har i 2021 været 6 indberetninger til whistleblowerfunktionen. 5 af disse henvendelser gav anledning til nærmere undersøgelser.

En enkelt af henvendelserne gav anledning til generelle ændringer i forvaltningens praksis og en enkelt førte til personalemæssige tiltag over for en konkret medarbejder.

## **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 ressourcer**

Som beskrevet i borgerrådgiverens beretning for 2020, har borgerrådgiverfunktionen i 2021 fået mulighed for at styrke sagsbehandlingen ved at ansætte en medarbejder.

Efter i foråret 2021 at have gennemført en ansættelsesproces med mange meget kvalificerede ansøgere, lykkedes det med virkning fra den 1. juni 2021 at ansætte Tobias Dorph, der er uddannet jurist og har en bred erfaring inden for det socialretlige område.

Som beskrevet i resumeet, har Tobias Dorphs tiltræden medført en drastisk forbedring af borgerrådgiverfunktionens muligheder for at betjene de borgere, der henvender sig – og som en afledt effekt heraf at opprioritere rådgivnings og vejledningsindsatsen overfor forvaltningen.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager oprettet i 2021 var lige under 19 dage. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager oprettet i 2020 var lige under 40 dage.

I lyset af at Tobias Dorph først tiltrådte den 1. juni 2021, den tid, der i 2021 blev brugt på rekrutteringsprocessen og indkøringen af Tobias Dorph og det ikke uvæsentlige fald i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, mener jeg, at det er acceptabelt, at der (som beskrevet ovenfor) i 2021 blev færdigbehandlet to færre sager, end der kom ind til borgerrådgiverfunktionen, men det er naturligvis en tendens, der ikke skal fortsætte.

## **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 borgeres 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 2021 til og med 31. december 2021 har borgerrådgiveren oprettet 342 sager fordelt på 257 hovedsager og 85 følgesager. Der har således i 2021 været et kraftigt fald i det forholdsmæssige antal af følgesager i forhold til fordelingen i 2020, hvor de tilsvarende tal var henholdsvis 195 og 96. Overordnet er dette formentlig udtryk for den tidligere omtalte tendens med, at det er lykkedes flere borgere at komme igennem til borgerrådgiverfunktionen med deres klager end tilfældet har været tidligere år.

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 på et mere fast leje.

De 342 oprettede sager fordeler sig på 259 klager og 83 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

Eksempel – sag nr. 57 fra 2021 – Social, Job og Sundhed. En interesseorganisation henvendte sig til borgerrådgiveren med en bekymring vedrørende en konkret sag, hvor der var mistanke om, at en privat aktør på det sociale område havde udstedt fiktive fakturaer til kommunen. Organisationen ønskede ikke, borgerrådgiveren skulle foretage sig noget i den konkrete sag, hvor der var en dialog med forvaltningen, men ville gerne høre, hvilke muligheder, der var for at få undersøgt om sagen var udtryk for et generelt problem. Borgerrådgiveren vejledte om de forskellige kontrol- og tilsynsmyndigheder på området.

I 2020 var der 227 klager og 64 "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        |
|------------------------------------|------------|--------------------|------------|
| <b>Kommunaldirektør</b>            | <b>4</b>   | <b>2</b>           | <b>6</b>   |
| Erhverv                            | 1          |                    | 1          |
| HR og Byrådssekretariat            | 1          | 2                  | 3          |
| Kommunikation                      | 1          |                    | 1          |
| Roskilde Brandvæsen                | 1          |                    | 1          |
| <b>Vicekommunaldirektør</b>        | <b>2</b>   | <b>4</b>           | <b>6</b>   |
| Økonomi og Ejendomme               | 2          | 4                  | 6          |
| <b>Social Job og Sundhed</b>       | <b>121</b> | <b>35</b>          | <b>156</b> |
| Jobcenter                          | 62         | 15                 | 77         |
| Social                             | 39         | 10                 | 49         |
| Social, Job og Sundhedssekretariat | 4          | 1                  | 5          |
| Sundhed og Omsorg                  | 16         | 9                  | 25         |
| <b>Skole og Børn</b>               | <b>65</b>  | <b>14</b>          | <b>79</b>  |
| Børn og Unge                       | 43         | 10                 | 53         |
| Dagtilbud                          | 3          |                    | 3          |
| Skole og Klub                      | 19         | 4                  | 23         |
| <b>By Kultur og Miljø</b>          | <b>40</b>  | <b>10</b>          | <b>50</b>  |
| Biblioteker og Borgerservice       | 5          | 7                  | 12         |
| Miljø og Byggesag                  | 31         | 1                  | 32         |
| Plan og Udvikling                  | 2          | 1                  | 3          |
| Veje og Grønne områder             | 2          | 1                  | 3          |
| <b>Diverse</b>                     | <b>24</b>  | <b>19</b>          | <b>43</b>  |
| Ikke Roskilde Kommune (privat)     | 8          | 5                  | 13         |
| Ikke Roskilde Kommune (offentligt) | 7          | 12                 | 19         |
| Ukendt/Flere områder               | 9          | 2                  | 11         |
| <b>Sum</b>                         | <b>256</b> | <b>84</b>          | <b>340</b> |

Overordnet svarer den indbyrdes fordeling af klagesagerne mellem direktørområderne i 2021 nogenlunde til fordelingen i 2020 og 2019, idet der dog i 2021 forholdsmæssigt har været lidt færre sager på Kommunaldirektørens område og på området Social, Job og Sundhed end i 2020. Til gengæld har der været en mindre stigning i den forholdsmæssige andel af afsluttede klagesager på området "Diverse" og på Vicekommunaldirektørens område. For så vidt angår tallene for kommunaldirektørens og vicekommunaldirektørens områder, gør jeg opmærksom på, 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 2021, er der fortsat i 2021 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 seks af de klagesager, jeg har behandlet i 2021, 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. 161 fra 2021 – Skole og Børn. En borger klagede til borgerrådgiveren over kommunens behandling af en børnesag. Borgeren levede ikke længere sammen med børnenes anden forælder og mente, at sagsbehandleren i børnesagen havde en langt bedre kontakt med den anden forælder, og mente at det var udtryk for, at sagsbehandleren var inhabil. Borgerrådgiveren redegjorde over for borgeren for reglerne om inhabilitet og efter en gennemgang af sagens oplysninger nåede borgerrådgiveren frem til, at der ikke var noget, der støttede, at sagsbehandleren skulle være inhabil – eller der i øvrigt var andre omstændigheder, som vækkede tvivl om sagsbehandlerens upartiskhed.*

I 2021 har jeg således afsluttet seks undersøgelsessager.

#### 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. 4 fra 2021 – Social, Job og Sundhed. I forlængelse af sag nr. 332 som er refereret ovenfor tog borgerrådgiveren kontakt til Ydelsen for at drøfte, i hvilket omfang udfordringerne med de konkrete breve og afgørelser i sagen var udtryk for nogle mere generelle problemer. Da forvaltningen allerede var opmærksom på problemerne, nævnte borgerrådgiveren blot de konkrete eksempler til forvaltningen, så de kunne indgå i dialogen med udbyderen af IT-systemet. Derudover foretog borgerrådgiveren sig ikke yderligere, men inviterede blot Ydelsen til at orientere borgerrådgiveren, hvis de oplevede flere udfordringer med IT-systemet og havde brug for hjælp i den forbindelse.

### Anden behandling og hjælp

I 166 af de 256 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 | Udsigtsløs | Videreformidlet | Sum        |
|------------------------------------|--------------------------|----------|----------------|------------|-----------------|------------|
| <b>Kommunaldirektør</b>            | <b>1</b>                 |          | <b>1</b>       |            |                 | <b>2</b>   |
| HR og Byrådssekretariat            |                          |          | 1              |            |                 | 1          |
| Roskilde Brandvæsen                | 1                        |          |                |            |                 | 1          |
| <b>Vicekommunaldirektør</b>        | <b>2</b>                 |          |                |            |                 | <b>2</b>   |
| Økonomi og Ejendomme               | 2                        |          |                |            |                 | 2          |
| <b>Social Job og Sundhed</b>       | <b>77</b>                |          | <b>6</b>       | <b>1</b>   | <b>1</b>        | <b>85</b>  |
| Jobcenter                          | 43                       |          | 4              | 1          |                 | 48         |
| Social                             | 23                       |          | 1              |            | 1               | 25         |
| Social, Job og Sundhedssekretariat | 4                        |          |                |            |                 | 4          |
| Sundhed og Omsorg                  | 7                        |          | 1              |            |                 | 8          |
| <b>Skole og Børn</b>               | <b>41</b>                |          | <b>3</b>       |            |                 | <b>44</b>  |
| Børn og Unge                       | 24                       |          | 2              |            |                 | 26         |
| Dagtilbud                          | 2                        |          |                |            |                 | 2          |
| Skole og Klub                      | 15                       |          | 1              |            |                 | 16         |
| <b>By Kultur og Miljø</b>          | <b>22</b>                | <b>3</b> | <b>1</b>       |            |                 | <b>26</b>  |
| Biblioteker og Borgerservice       | 1                        | 2        |                |            |                 | 3          |
| Miljø og Byggesag                  | 17                       | 1        | 1              |            |                 | 19         |
| Plan og Udvikling                  | 2                        |          |                |            |                 | 2          |
| Veje og Grønne områder             | 2                        |          |                |            |                 | 2          |
| <b>Diverse</b>                     | <b>7</b>                 |          |                |            |                 | <b>7</b>   |
| Ikke Roskilde Kommune (privat)     | 3                        |          |                |            |                 | 3          |
| Ikke Roskilde Kommune (offentligt) | 4                        |          |                |            |                 | 4          |
| <b>Sum</b>                         | <b>149</b>               | <b>3</b> | <b>11</b>      | <b>1</b>   | <b>1</b>        | <b>166</b> |

I 149 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. 127 fra 2021 – Social, Job og Sundhed. En borger henvendte sig til borgerrådgiveren, da hun var utilfreds med at have fået afslag på sygedagpenge. Efter borgerens opfattelse var det alene på grund af utilstrækkelig og forkert vejledning fra Roskilde Kommunes side, at hun ikke var berettiget til sygedagpenge. Efter omfattende drøftelser om sagen, hjalp borgerrådgiveren borgeren med at formulere en klage, så Ankestyrelsen kunne tage stilling til kommunens vejledning og om den skulle have indflydelse på borgerens krav på sygedagpenge.*

Derudover har borgerrådgiveren anvendt "Styrket dialog" i 11 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. 235 fra 2021 – Social, Job og Sundhed. En borger kontaktede borgerrådgiveren, fordi han var utilfreds med sagsbehandlingstiden i sin førtidspensionssag. Ifølge borgeren havde han fået oplyst, at der ville være 18 måneders ventetid på at få behandlet førtidspensionssagen, selvom det eneste, der manglede, var, at der skulle indhentes en lægeattest og at sagen skulle sættes på et revalideringsmøde. Borgerrådgiveren kontaktede sagsbehandleren i sagen, der bekræftede borgerens oplysninger. Efter borgerrådgiverens samtale med sagsbehandleren blev borgeren indkaldt til møde med forvaltningen ca. 14 dage efter og ved dette møde blev det oplyst, at han muligvis kunne få færdigbehandlet sin sag inden for 1½ måned.*

*Eksempel – sag nr. 230 fra 2021 – Skole og Børn. En moder henvendte sig til borgerrådgiveren vedrørende forvaltningens behandling af hendes søn, der var på vej til at blive 18 år. Moderen var primært frustreret over sagsbehandlingsforløbet og følte sig ikke tilstrækkeligt orienteret og vejledt. Hun var bekymret for, hvad der skulle ske med sønnen, når han blev 18 og ønskede en klar og præcis plan. Efterfølgende talte borgerrådgiveren med sagsbehandleren i Børn og Unge, der godt kunne forstå moderens frustration, da der var tale om en kompleks sag, der krævede samarbejde mellem flere afdelinger i kommunen og en privat aktør. Det havde ikke hjulpet, at der havde været forvirring i kommunen om hvilke afdelinger, der skulle betale for tilbuddene til sønnen. Der var på tidspunktet for borgerrådgiverens henvendelse aftalt et koordinerende møde, hvorefter sagsbehandleren forventede at kunne melde en plan ud for sønnen.*

*Efter aftale med sagsbehandleren orienterede borgerrådgiveren borgeren både skriftligt og telefonisk om indholdet om af samtalen med sagsbehandleren og de retlige rammer for de tilbud, som kommunen kunne tilbyde sønnen.*

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. 336 fra 2021 – By, Kultur og Miljø. En borger henvendte sig til borgerrådgiveren, fordi han var utilfreds med, at Byggesag havde tilkendegivet, at en konkret ansøgning måtte forventes at resultere i et afslag. Borgeren var i tvivl om, hvorvidt det kunne betale sig at bede om en afgørelse med henblik på at kunne klage, men havde svært ved at vurdere dette på baggrund af den vejledning, han havde fået fra Byggesag. Bl.a. havde Byggesag blot henvist til en ikke nærmere specificeret praksis fra klageinstansen. Efter at borgerrådgiveren havde vejledt borgeren mere præcist om den generelle retstilstand på området og havde sendt borgeren en kopi af, hvad borgerrådgiveren formodede var den afgørelse, som Byggesag havde henvist til, valgte borgeren ikke at foretage sig yderligere i sagen.

### Afviste sager

Borgerrådgiveren har derudover afvist 87 af de 256 færdigbehandlede klagesager. Den forholdsmæssige andel af afviste klagesager er i 2021 faldet til en smule til ca. 34 %. I 2020 var det tilsvarende tal ca. 36 %. Til trods for dette lille fald, lå andelen af afviste klagesager således stadig en del højere i 2021 i forhold til 2019 (hvor det tilsvarende tal var ca. 26 %). 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 61 af de 87 sager.

Eksempel – sag nr. 246 fra 2020 – By, Kultur og Miljø. En borger kontaktede borgerrådgiveren og var meget ked af og frustreret over kommunens behandling af en byggesag, der udsprang af nogle nabostridigheder. Sagen havde indtil videre været over 3 år under behandling i Byggesag. På tidspunktet for borgerens henvendelse var borgeren for ca. 1½ år siden blevet stillet i udsigt at sagen ville blive løst inden for 6 måneder. Siden da, havde borgeren ikke hørt noget til sagen. Efter adskillige drøftelser med og vejledning af borger om sagen endte borgeren med selv at kontakte Byggesag om nogle af sagens problemstillinger. Borgeren endte dog med ikke at ville gå videre med en klage over sagsbehandlingstiden.

Derudover er 15 af de afviste sager afvist, fordi sagen ikke var færdigbehandlet i kommunens forvaltning på tidspunktet for borgerens henvendelse til borgerrådgiveren. 10 af de afviste sager er afvist fordi borgerrådgiveren ikke havde kompetence til at behandle de spørgsmål, som borgeren klagede over.

Den forholdsmæssigt store andel af afviste sager afspejler formentlig, at borgerrådgiverens især i første halvdel af 2021 har haft en længere sagsbehandlingstid, hvilket har fået de pågældende borgere til at søge en løsning på deres problemer andre steder, eller at de simpelthen har opgivet.

#### 4.4. Hvad klages der over?

De 256 færdigbehandlede klagesager, fordeler sig – som tabellen på næste side viser – på følgende emner:

| Temaer og emner fordelt på direktørområder         | Kommunal-<br>direktør | Vicekom-<br>munal-<br>direktør | Social Job<br>og<br>Sundhed | Skole<br>og<br>Børn | By<br>Kultur<br>og<br>Miljø | Div.      | Sum        |
|----------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------------|---------------------|-----------------------------|-----------|------------|
| <b>Forvaltningsloven</b>                           | <b>1</b>              |                                | <b>15</b>                   | <b>11</b>           | <b>3</b>                    | <b>3</b>  | <b>33</b>  |
| Begrundelse                                        |                       |                                | 3                           | 2                   |                             |           | 5          |
| Habilitet                                          |                       |                                |                             | 1                   |                             |           | 1          |
| Indhentelse af oplysninger                         |                       |                                | 1                           |                     |                             |           | 1          |
| Klagevejledning                                    |                       |                                | 3                           | 3                   |                             | 1         | 7          |
| Partsaktindsigt                                    |                       |                                |                             | 2                   | 1                           | 1         | 4          |
| Partshøring                                        |                       |                                | 1                           |                     |                             |           | 1          |
| Repræsentation                                     |                       |                                |                             | 1                   |                             |           | 1          |
| Vejledning                                         | 1                     |                                | 7                           | 1                   | 2                           | 1         | 12         |
| Videregivelse af oplysninger                       |                       |                                |                             | 1                   |                             |           | 1          |
| <b>Forvaltningsskik</b>                            | <b>1</b>              | <b>1</b>                       | <b>26</b>                   | <b>20</b>           | <b>16</b>                   |           | <b>64</b>  |
| Betjening af borgerne                              |                       |                                | 1                           | 1                   | 1                           |           | 3          |
| Enkelhed og effektivitet                           |                       |                                |                             |                     | 2                           |           | 2          |
| Inddragelse                                        |                       |                                |                             | 2                   |                             |           | 2          |
| Orientering om sagens gang eller status            | 1                     |                                |                             | 1                   |                             |           | 2          |
| Sagsbehandlingstid og manglende svar               |                       | 1                              | 22                          | 12                  | 13                          |           | 48         |
| Sprogbrug, klarhed, præcision m.v.                 |                       |                                | 1                           | 1                   |                             |           | 2          |
| Venlig og hensynsfuld optræden                     |                       |                                | 2                           | 2                   |                             |           | 4          |
| Åbenhed og tillid                                  |                       |                                |                             | 1                   |                             |           | 1          |
| <b>Hjemmelsspørgsmål</b>                           | <b>1</b>              |                                | <b>57</b>                   | <b>13</b>           | <b>11</b>                   | <b>7</b>  | <b>89</b>  |
| Afgørelser, hovedindhold                           | 1                     |                                | 47                          | 12                  | 8                           | 6         | 74         |
| Afgørelser, vilkår og bibestemmelser               |                       |                                | 10                          | 1                   | 2                           | 1         | 14         |
| Andre materielle spørgsmål (lovlige kriterier mv.) |                       |                                |                             |                     | 1                           |           | 1          |
| <b>Retsgrundsætninger mv.</b>                      |                       |                                | <b>6</b>                    | <b>4</b>            | <b>2</b>                    |           | <b>12</b>  |
| Sagsbehandlerskifte, på borgerens initiativ        |                       |                                | 1                           |                     |                             |           | 1          |
| Sagsbehandlerskifte, på myndighedens initiativ     |                       |                                |                             | 1                   |                             |           | 1          |
| Sagsoplysning og oplysningsskridt                  |                       |                                | 5                           | 3                   | 2                           |           | 10         |
| <b>Databeskyttelsesforordningen</b>                |                       |                                | <b>2</b>                    | <b>5</b>            | <b>1</b>                    |           | <b>8</b>   |
| Behandlingssikkerhed                               |                       |                                | 1                           |                     |                             |           | 1          |
| Berigtigelse, sletning eller blokering             |                       |                                | 1                           | 2                   |                             |           | 3          |
| Oplysningspligt                                    |                       |                                |                             |                     | 1                           |           | 1          |
| Videregivelse af personoplysninger                 |                       |                                |                             | 3                   |                             |           | 3          |
| <b>Opgavevaretagelse</b>                           |                       |                                | <b>5</b>                    | <b>2</b>            | <b>1</b>                    |           | <b>8</b>   |
| Generelle serviceniveau                            |                       |                                |                             | 1                   |                             |           | 1          |
| Konkret serviceniveau                              |                       |                                | 5                           | 1                   | 1                           |           | 7          |
| <b>Institutioner</b>                               |                       |                                | <b>1</b>                    | <b>1</b>            |                             | <b>2</b>  | <b>4</b>   |
| Andre institutionsforhold                          |                       |                                | 1                           |                     |                             | 1         | 2          |
| Medindflydelse og brugerinddragelse                |                       |                                |                             | 1                   |                             |           | 1          |
| Tilsyn mv.                                         |                       |                                |                             |                     |                             | 1         | 1          |
| <b>Andet</b>                                       | <b>1</b>              | <b>1</b>                       | <b>9</b>                    | <b>9</b>            | <b>5</b>                    | <b>13</b> | <b>38</b>  |
| Anden offentligretlig lovgivning                   |                       |                                |                             | 1                   |                             |           | 1          |
| Flere emner                                        |                       |                                | 6                           | 5                   | 1                           | 1         | 13         |
| Kommunens tilsyn                                   |                       |                                |                             |                     | 1                           |           | 1          |
| Privatretlige spørgsmål                            |                       |                                |                             |                     |                             | 2         | 2          |
| Punkter udenfor øvrige kategorier                  | 1                     | 1                              | 3                           | 3                   | 3                           | 10        | 21         |
| <b>Sum</b>                                         | <b>4</b>              | <b>2</b>                       | <b>121</b>                  | <b>65</b>           | <b>39</b>                   | <b>25</b> | <b>256</b> |

Som det fremgår af tabellen ovenfor, falder størsteparten af de emner, som borgerrådgiveren har behandlet klagesager om i 2021, 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.

Der er i 2021 blevet færdigbehandlet 8 sager, der vedrørte klager over kommunens manglende overholdelse af Databeskyttelsesfordningen. Selvom antallet ikke nominelt er højt, er der tale om en forholdsmæssig stor stigning i forhold til 2020, hvor det tilsvarende tal var 3. Det er mit forsigtige bud, at en forklaring på dette skal søges i det forhold, at borgerne er blevet mere opmærksomme på deres rettigheder efter disse regler.

#### 4.5. Hjælper det overhovedet at klage?

Når borgerrådgiveren behandler en klagesag, kan dette både medføre en processuelt og materielt styrket retsstilling 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. 27 % af tilfældene og en processuel styrkelse af borgerens retsstilling i ca. 42 % af tilfældene.

Samlet set er der tale om, at andelen af borgere, der har fået styrket deres retsstilling ved at henvende sig til borgerrådgiveren er faldet fra ca. 69 % til ca. 65 %. Jeg har ikke umiddelbart nogen forklaring på dette fald, men det er naturligvis en tendens, jeg vil være opmærksom på fremadrettet.

| Styrkelse af borgerens retsstilling? | Ja, materielt | Ja, processuelt | Nej | Ved ikke | Sum  |
|--------------------------------------|---------------|-----------------|-----|----------|------|
| <b>Antal klagesager</b>              | 54            | 106             | 90  | 6        | 256  |
| <b>Procentvis antal klager</b>       | 21%           | 41%             | 35% | 2%       | 100% |

I forhold til forvaltningen, er det borgerrådgiverens vurdering, at der i ca. 30% af de færdigbehandlede klagesager har været et læringsperspektiv for forvaltningen. I alle disse tilfælde har borgerrådgiveren vurderet, at læringsperspektivet var mere generelt.

I forhold til 2020 er der samlet set sket et fald i andelen af sager, hvor borgerrådgiveren har vurderet, at der har været et læringsperspektiv (fra ca. 30 % til ca. 21 %). Jeg har ikke umiddelbart

nogen forklaring på dette fald, men det er naturligvis en tendens, jeg vil være opmærksom på fremadrettet.

| <i>Læringsperspektiv for forvaltningen?</i> | <b>Ja, generelt</b> | <b>Ja, konkret</b> | <b>Nej</b> | <b>Ved ikke</b> | <b>Sum</b> |
|---------------------------------------------|---------------------|--------------------|------------|-----------------|------------|
| <b>Antal klagesager</b>                     | 39                  | 16                 | 169        | 32              | 256        |
| <b>Procentvis antal klager</b>              | 15%                 | 6%                 | 66%        | 13%             | 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 2021 ydet sparring med og vejledning af forvaltningen i en række tilfælde – både med afsæt i konkrete sager og mere generelt.

Selvom borgerrådgiveren i 2021 har haft mulighed for at opprioritere denne indsats, har den endnu ikke nået op på det niveau, den har ligget på tidligere.

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

Eksempel – sag nr. 11 fra 2021 – By, Kultur og Miljø. *Sparring med Kultur og Idræt om hjemlen i til at indhente oplysninger fra borger i kommunen i forholdet mellem folkeoplysningsloven og databeskyttelsesforordningen.*

Eksempel – sag nr. 15 fra 2021 – By, Kultur og Miljø. *Orientering af Byggesag om en stramning af praksis fra Datatilsynet vedrørende offentliggørelse af personoplysninger i forbindelse med behandling af byggesager mv. Stramningen vedrørte en problemstilling, som Borgerrådgiveren tidligere havde drøftet med Byggesag.*

Eksempel – sag nr. 25 fra 2021 – Social, Job og Sundhed. *Bidrag med observationer fra et borgerrådgiverperspektiv til projekt om værdighed i Jobcenteret.*

Eksempel – sag nr. 31 fra 2021 – Kommunaldirektørens område. *Drøftelser med Digitalisering om lovligheden og hensigtsmæssigheden af forskellige indstillinger i kommunens kommende ESDH-system eDoc vedr. fortrolighed mv.*

Eksempel – sag nr. 32 fra 2021 – Social, Job og Sundhed. *Holdt et oplæg om god forvaltningsskik og journalisering for medarbejderne i UngeGuiden.*

I 2021 har jeg ydet denne form for rådgivning, vejledning og undervisning i 32 forskellige tilfælde (mod 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. 45 timer, hvilket er en stigning i forhold til 2020, hvor tallet var ca. 26 timer. Timetallet for 2019 var ca. 77 timer. I 2018 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. vil kunne stige i de kommende år.

## 6. Eksternt samarbejde m.v. i 2021

Ud over behandlingen af de indkomne borgerhenvendelser og vejledningen af forvaltningen har jeg i 2021 fortsat mit samarbejde med landets øvrige borgerrådgivere og andre eksterne interessenter.

I 2021 har jeg endvidere sammen med borgerrådgiveren i Københavns Kommune fortsat den dialog, der i 2017 blev indledt med Folketingets Ombudsmand, hvilket har resulteret i et uformelt, men systematiseret samarbejde mellem ombudsmandsinstitutionen og landets borgerrådgivere.

I 2021 har borgerrådgiveren fortsat været en del af følgegruppen til Justitias projekt om retssikkerheden for socialt udsatte.

I 2021 har borgerrådgiverfunktionen også påbegyndt et mere formaliseret samarbejde med Roskilde Jurist, deltaget i et møde med Udsatterådet og håber at påbegynde et mere formaliseret samarbejde med rådet i 2022.

Derudover har der også i 2021 været stor interesse fra en del kommuner og offentlige institutioner for at høre nærmere om erfaringerne med Roskilde Kommunes Whistleblowerordning og borgerrådgiverfunktion. Denne øgede interesse skyldes dels whistleblowerlovens ikrafttræden (omtalt nedenfor under afsnit 6) og den kraftige forøgelse af antallet af borgerrådgivere i Danmark, der er kommet – bl.a. som følge af, at det der blevet muligt som en treårig

forsøgsordning på finansloven at få tilskud til etablering af borgerrådgiverfunktioner i landets kommuner.

I april og marts 2021 har borgerrådgiveren holdt oplæg/webinarer for Hjernesagen samt for Roskilde Østre Rotary Klub og Roskilde 2000 Inner Wheel Klub om borgerrådgiverfunktionen.

Den 1. oktober 2021 deltog borgerrådgiveren i den afsluttende paneldebat på den 24. socialretlige konference.

I oktober 2021 holdt borgerrådgiverfunktionen et oplæg for og deltog i en drøftelse med Ankestyrelsens chefgruppe om prøvelsesstrategier i de sociale og arbejdsmarkedsretlige sager.

## **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.

I den forbindelse kan man naturligvis spørge sig selv, om det overhovedet nytter noget, at jeg bliver ved med fremhæve dette som et væsentligt fokusområde. Lidt defeatistisk kan man spørge sig selv, 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 i år, så skyldes det dels, at jeg 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.

Som eksempler på sager, hvor borgerne har klaget over lang sagsbehandlingstid kan jeg nævne

Eksempel – sag nr. 93 fra 2021 – By, Kultur og Miljø. En borger klagede over bl.a. Byggesags behandling af en række sager vedrørende en stor mængde forskellige forhold i en ejendom med blandet beboelse og erhverv. Sagerne udsprang af en række uoverensstemmelser imellem ejeren af ejendommen, beboerne, og den erhvervsvirksomhed, der lå i ejendommen. Sagerne var tidligere blevet behandlet af Byggesag, Roskilde Brandvæsen, Folketingets Ombudsmand m.fl. En af årsagerne til borgerens frustration viste sig at være, at vedkommende (trods flere rykkere) ikke havde fået svar på en henvendelse fra borgeren til Roskilde Kommune tilbage fra foråret 2013. Efter at Byggesag var blevet gjort opmærksom på henvendelsen, fik borgeren efter kort tid en beklagelse for det manglende svar og oplysning om, at kommunen efter at have modtaget henvendelsen i 2013 havde vurderet det pågældende spørgsmål og valgt ikke at foretage sig yderligere i den anledning.

Eksempel – sag nr. 118 fra 2021 – By, Kultur og Miljø. En borger klagede over sagsbehandlingstiden i en byggesag, hvor Roskilde Kommune havde truffet en afgørelse i december 2018, som borgeren havde påklaget til Nævnenes Hus. Ultimo marts 2021 bliver sagen hjemvist fra Nævnenes Hus til fornyet behandling i Roskilde Kommune. Medio maj 2021 klager borgeren til borgerrådgiveren over ikke at have fået svar fra Byggesag på en henvendelse om sagen. Borgeren udtrykker forståelse for arbejdspresset i afdelingen, men ønsker at få afsluttet sagen. Primo juni oversender borgerrådgiveren borgerens klage som en fremskyndelsesansøgning fra borger til Byggesag. Medio juli kontakter borger borgerrådgiveren igen, da vedkommende stadig intet har hørt fra Byggesag. Borgerrådgiveren skriver atter til Byggesag og gør opmærksom på pligten til at besvare rykkere, der er rimeligt begrundet i sagsbehandlingstiden med det samme. Få dage efter svarer (og beklager) Byggesag. Ultimo august 2021 modtager borgeren den ønskede afgørelse.

Som nævnt i borgerrådgiverens beretning for 2020, var der i 2020 været en række sager, hvor borgerne har givet udtryk for, at de har en kraftig mistanke om, at sagerne er så længe undervejs, fordi det rent økonomisk er en fordel for kommunen, jo længere sagen er under behandling. Dette fordi sagen må forventes at ende med en udgiftstung afgørelse for kommunen. Jeg havde således i 2020 oplevet eksempler på borgere, der havde disse mistanker i forbindelse med sager om forældre, der søger hjælp til specialundervisning til deres børn eller i sager på Jobcenterets område, hvor borgerne har oplevelsen af at være i meget langvarige forløb, som de ikke føler hjælper dem tættere på selvforsørgelse eller eksempelvis fleksjob eller førtidspension.

Roskilde Kommune kan naturligvis aldrig gardere sig fuldstændigt mod hvilke motiver borgerne tillægger kommunen, men et skridt på vejen kunne være at overveje, om kommunen er god nok til i hvert enkelt tilfælde at forklare borgerne, hvorfor deres sager trækker for længe ud – om det f.eks. skyldes for få ressourcer, at sagen er vanskelig at få tilstrækkeligt belyst eller, at sagsbehandlingstiden simpelthen er udtryk for et politisk vedtaget servicemål.

Da der er tale om en alvorlig mistanke, der i de enkelte tilfælde kan være blokerende for et godt og tillidsfuldt samarbejde mellem Roskilde Kommune og dens borgere, har jeg i 2021 forsøgt at være særligt opmærksom på disse sager.

Allerførst er det vigtigt for mig at understrege, at jeg IKKE er stødt på sager, hvor det fremgik, at kommunen på denne måde skulle spekulere i lange sagsbehandlingstider. Jeg er imidlertid stødt på enkelte sager, hvor jeg godt har kunnet forstå, at borgerne har undret sig over kommunens sagsbehandlingstider og de udmeldinger, der er kommet i den forbindelse. I disse sager har jeg så taget fat i den eller de ansvarlige ledere for at få afklaret de faktiske forhold.

Som et eksempel på sådan en sag, kan jeg henvise til sag nr. 235 fra 2021, der er refereret ovenfor under afsnit 2.3 ovenfor og sag nr. 83 fra 2020 som refereret nedenfor.

## 7.2. Det er OK at borgerne klager

Der har også i 2021 været en række tilfælde, hvor borgere har givet udtryk for, at de var bekymrede for, at det ville påvirke behandlingen af dem og deres sag negativt, hvis de klagede.

Som tidligere nævnt er Roskilde Kommune naturligvis ikke herre over, hvad borgerne tænker om dem, men når det er mit indtryk, at denne bekymring har været mere fremherskende i 2020 og 2021 end tidligere, så er det måske et udtryk for, at kommunen med fordel kunne fokusere på at formidle til borgerne, at kommunen som myndighed naturligvis kun er interesseret i, at de enkelte sager får den korrekte behandling og det korrekte resultat. I den forbindelse kan der måske være noget inspiration at hente i den tilgang til klager, der er skitseret i kommunens projekt om Klagedrevet Innovation.

Eksempel – sag nr. 83 fra 2020 – Skole og Børn. En borger klagede efter vejledning fra borgerrådgiveren til direktøren for området over langsommelig behandling fra en skoleleder i en sag om specialundervisning. 2 dage efter klagen til direktøren fik borgeren en afgørelse fra skolelederen. Borgeren klagede over denne afgørelse til Ankestyrelsen, der endte med at hjemvise sagen til skolen i foråret 2021. Efter at have kontaktet det politiske niveau om sagen kom der efter 10 dage en løsning som borgeren var glad for. Borgeren ønskede ikke at få behandlet sagen yderligere, da vedkommende var bange for, at det ville påvirke den fremtidige behandling af barnet negativt. Borgerrådgiveren måtte dog gerne nævne den pågældende sag generelt over for det politiske og administrative niveau.

## 7.3. Overholdelsen af de databeskyttelsesretlige regler

Også i 2020 er jeg stødt på en række tilfælde, der gav anledning til bekymring for, om kommunens forvaltning er tilstrækkeligt opmærksom på overholdelsen af de databeskyttelsesretlige regler – se som eksempler herpå:

Eksempel – sag nr. 22 fra 2021 – Social, Job og Sundhed. En borger klagede over, at hun i forbindelse med en partshøring havde modtaget 4 sider med strengt fortrolige og følsomme oplysninger om anden borgers helbredsforhold mv. Borgerrådgiveren oversendte sagen til kommunens informationssikkerhedsrådgiver til videre foranstaltning.

Eksempel – sag nr. 159 fra 2021 – Skole og Børn. En borger klagede til Borgerrådgiveren over, at forvaltningen efter borgerens oplysninger havde noteret forkerte oplysninger om ham i en sag. Da det ikke var muligt at se, om forvaltningen behandlet borgerens henvendelse som en anmodning om berigtigelse efter databeskyttelsesforordningen, oversendte borgerrådgiveren denne del af klagen som en udtrykkelig anmodning fra borgeren om at, at dette skete.

## 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 i 2021, 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 ikke haft betydning for behandlingen af ovennævnte sager, da de alle indkom før lovens ikrafttræden.

Whistleblowerloven stiller en række formelle krav til Roskilde Kommunes organisering af whistleblowerordningen. Den præcise rækkevidde af nogle af disse krav er endnu uafklaret. Efter mere end 7 år med en whistleblowerordning har Roskilde Kommune imidlertid et rigtig godt udgangspunkt for at implementere loven, og der vil i løbet af 2022 foregå 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.

## 8.2. Sager

Der har i beretningsperioden været 6 indberetninger til whistleblowerfunktionen 5 af disse henvendelser gav anledning til nærmere undersøgelser. 4 af disse sager førte til en øget opmærksomhed i forvaltningen på de indberettede problemstillinger. En enkelt af henvendelserne gav anledning til generelle ændringer i forvaltningens praksis og en enkelt førte til personalemæssige tiltag over for en konkret medarbejder.

Den sag, der ikke gav anledning til nærmere undersøgelser blev videresendt til ledelsen af den relevante af del af kommunens forvaltning med henblik på, at ledelsen kunne overveje, om henvendelsen gav anledning til en præcisering af forvaltningens tilrettelæggelse af sit arbejde.