



Borgerrådgiverens beretning

Maj 2019

Indhold

Forord	3
Behandling af borgernes persondata	4
Borgerens rettigheder.....	4
Borgerrådgiverens indsamling af oplysninger.....	4
Opbevaring og offentliggørelse	5
Kontakt borgerrådgiveren	5
Klagemulighed.....	5
Tallene taler.....	6
De interne fællescentre.....	6
Sundhed, Kultur og Fritid	7
Pleje og Omsorg	7
Plan, Byg og Vej	7
Natur og Miljø.....	7
Arbejdsmarked og Borgerservice.....	8
Borgerrådgiverens anbefalinger til Center Arbejdsmarked og Borgerservice.....	8
Familie og Handicap	9
Børn og Unge	9
Borgerrådgivers anbefalinger til Center Børn og Unge	10
Øvrige henvendelser	11
Opfølgning – siden sidst	11
Opfølgning – Center Familie og Handicap	11
Opfølgning – Center Arbejdsmarked og Borgerservice	11
Opfølgning på Center Børn og Unge	12
Borgerrådgiveren som konsulent for forvaltningen	12
GDPR og det aktuelle fokus på persondatareglerne	12
Eksternt arbejde.....	13
Målevaluering – borgerrådgiverens responstid	13
Halveringen af borgerrådgiverfunktionen	13
Ekstern omtale af borgerrådgiverfunktionen.....	14

Forord

Borgerrådgi verens beretning offentliggøres en gang om året. Tidligere beretninger kan findes på Rebild Kommunes hjemmeside – [rebild.dk/borgerrådgi ver](http://rebild.dk/borgerradgiver).

Formålet med denne beretning er, at give en status på, hvilke henvendelser, der har været i perioden april 2018 til marts 2019. Formålet er også at give et overblik over de tendenser og udviklingspunkter, der er kommet frem på baggrund af henvendelser og undersøgelser i løbet af perioden.

Beretningen vil også give et billede af tankerne bag borgerrådgi verfunktionen, og borgerrådgi verens fremadrettede tilgang til opgaven med at sikre borgernes retssikkerhed.

Rebild kommune, 1. maj 2019

Eva Helene Antonsen – Borgerrådgi ver



Hvad er en borgerrådgi ver?

Borgerrådgi veren i Rebild Kommune er ansat af Økonomiudvalget. Det er en uvildig funktion – borgerrådgi veren er uafhængig af forvaltningen.

Borgerne kan kontakte borgerrådgi veren per mail, telefon, eller ved at møde personligt op på rådhuset i Støvring, hvor borgerrådgi veren har kontorplads. Der er også mulighed for at mødes udenfor rådhuset – for eksempel i borgerens hjem.

Der er borgerrådgi vere i mange kommuner. Pt. har mere end en tredjedel af alle landets kommuner valgt at have en borgerrådgi verfunktion.

Borgerrådgi verfunktionen i Rebild Kommune kan til dels sammenlignes med Folketingets Ombudsmand med sit overordnede fokus på borgerens juridiske retssikkerhed. Men borgerrådgi veren har derudover et endnu større fokus på dialog og samarbejde mellem borger og forvaltning. Borgerrådgi veren understøtter dialogen mellem borger og forvaltning, og er på den måde medvirkende til at skabe større forståelse og færre konflikter.

Eksempelvis vil en borgers akutte problem kunne forsøges løst ved at borgerrådgi veren hurtigt tager kontakt til den relevante sagsbehandler. Borgerrådgi veren kan i kontakten bidrage med en juridisk præcisering af borgerens problem, en genetableret dialog mellem borger og forvaltning, eller en afklaring, som gør, at borgeren forstår kommunens afgørelser. I mange tilfælde gør borgerrådgi verens indsats det også enklere for forvaltningen at forstå og handle på, hvad borgeren har behov for.

Endelig kan borgerrådgi veren bruges til almindelig rådgi vning og vejledning om forvaltningsretlige emner – til gavn for både borgere og forvaltning – ligesom al læring, der kommer ud af borgernes henvendelser, bliver givet tilbage til forvaltningen i form af oplysning og undervisning om punkter, hvor forvaltningen kan blive bedre.

Borgerrådgi veren kan, ligesom Folketingets Ombudsmand, kun i begrænset omfang forholde sig til spørgsmål, som forudsætter særlig fagkundskab som for eksempel teknisk eller socialfaglig viden og vurdering.

Læs mere om borgerrådgi verens arbejde:

[www.rebild.dk/borgerrådgi ver](http://www.rebild.dk/borgerradgiver)

Behandling af borgernes persondata

Når man som borger henvender sig til borgerrådgiveren bliver henvendelsen i første omgang ikke registreret noget sted. Hvis der på baggrund af henvendelsen skal ske en form for dokumentation og journalisering, vil borgerrådgiveren notere oplysningerne i en elektronisk sag i et såkaldt sagshåndteringssystem. Ingen i forvaltningen har adgang til at se, at en sådan sag er oprettet, og kun borgerrådgiveren har adgang til at skrive og læse i sagen.

Grundet det aktuelle fokus på GDPR, persondataforordningen og de generelle databeskyttelsesregler, er det valgt at medtage nedenstående afsnit om borgerrådgiverens behandling af borgernes persondata, for på den måde at skabe gennemsigtighed omkring, hvordan borgerrådgiveren håndterer borgernes persondata.

Borgerens rettigheder

For at behandle en borgers sag, registrerer borgerrådgiveren oplysninger om borgeren. Det kan for eksempel være oplysninger om navn og cpr-nummer, men også oplysninger om sagens forløb og eventuelle kontakter til forvaltningen om sagen. På baggrund af borgerrådgiverens registrering af oplysningerne, har borgeren nogle rettigheder efter EU's databeskyttelsesforordning og databeskyttelsesloven.

Borgeren har ret til at få at vide

- at borgerrådgiveren har modtaget oplysninger om borgeren og har gemt dem i kommunens it-system
- hvilke oplysninger borgerrådgiveren har modtaget om borgeren og brugt i sin sagsbehandling
- hvor borgerrådgiveren har oplysningerne fra (hvis borgerrådgiveren ikke har dem fra borgeren selv).

Borgeren har også ret til at se de gemte oplysninger.

Borgeren har ret til at bede om, at borgerrådgiveren retter eller sletter oplysninger, hvis man mener, de for eksempel er forkerte eller giver et forkert indtryk. Og borgerrådgiveren har pligt til at tage stilling til anmodningen.

Borgerrådgiverens indsamling af oplysninger

Når borgerrådgiveren opretter en digital sag, registrerer borgerrådgiveren som udgangspunkt borgerens navn, cpr-nummer, adresse og telefonnummer.

Nogle gange har borgerrådgiveren brug for flere oplysninger end dem, der modtages fra borgeren. Så kan det aftales med borgeren, at borgerrådgiveren indhenter flere oplysninger fra forvaltningen. Borgerrådgiveren kontakter kun forvaltningen, hvis der er lavet en aftale om det.

Nogle af de oplysninger, borgerrådgiveren behandler om borgeren kan være fortrolige eller følsomme. Det er derfor vigtigt at vide, at borgerrådgiveren har tavshedspligt.

Borgerrådgiveren behandler oplysningerne som led i arbejdet med at rådgive og vejlede borgere, samt arbejdet med at føre tilsyn med og vejlede Rebild Kommunes forvaltning. Grundlaget for behandlingen af oplysninger er kommunestyrelseslovens § 17 med henvisning til kommunestyrelseslovens § 65e,



databeskyttelsesforordningen og databeskyttelseslovens § 6, stk. 1, og § 7, stk. 1.

Opbevaring og offentliggørelse

Oplysningerne om borgeren vil blive opbevaret, så længe det er nødvendigt for at borgerrådgiveren løse sine opgaver som borgerrådgiver. Borgersens oplysninger vil herefter blive slettet.

Enkelte sager kan blive gengivet i borgerrådgiverens årlige beretning til Økonomiudvalget. Gengivelsen vil dog ske helt anonymiseret – det vil sige, at navne og andre oplysninger, som kan afsløre borgerens identitet, vil blive fjernet.

Kontakt borgerrådgiveren

Spørgsmål om borgerens rettigheder besvares ved at ringe eller skrive til borgerrådgiveren. Der opfordres også til, at man som borger skriver til borgerrådgiveren, hvis det ønskes at se hvilke oplysninger der ligger i borgerens elektroniske sag hos borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren i Rebild Kommune
Hobrovej 110
9530 Støvring

- Mail: borgerraadgiver@rebild.dk
- Telefon: 99 88 76 18

Der opfordres dog til at skrive til borgerrådgiveren fra sin digitale postkasse på borger.dk, hvis henvendelsen indeholder følsomme eller fortrolige oplysninger.

Klagemulighed

Man har mulighed for at klage til Datatilsynet over borgerrådgiverens behandling af personoplysninger:

Datatilsynet
Borgergade 28, 5.
1300 København K

- Mail: dt@datatilsynet.dk
- Telefon: 33 19 32 00

Der opfordres dog til at skrive til Datatilsynet fra sin digitale postkasse på borger.dk, hvis henvendelsen indeholder følsomme eller fortrolige oplysninger.

Man kan læse mere om retten til at klage på Datatilsynets hjemmeside: datatilsynet.dk > [Generelt om Databeskyttelse](#) > [Klage til datatilsynet](#).

Tallene taler

I perioden siden sidste beretning har borgerrådgiveren fået i alt 145 henvendelser - 122 henvendelser fra borgere og 23 interne henvendelser fra medarbejdere og ledere med behov for borgerrådgiverens hjælp. Opgørelsesperioden strækker sig fra 1. april 2018 – 31. marts 2019.

De interne fællescentre

De to interne fællescentre (Fællescenter Sekretariat og Fællescenter Økonomi og It) dækker over funktioner som borgmesterkontor, jurister, kommunikation, løn, it med flere. Da de fleste af disse funktioner har meget lidt borgerkontakt, er det helt forventeligt, at der ikke har været ret mange henvendelser til borgerrådgiveren om disse.

I alt har der i perioden været tre henvendelser fra borgere vedrørende fællescentrene. Derudover har der været ni interne henvendelser fra medarbejdere og ledere, der ønsker borgerrådgiverens hjælp og viden i generelle forvaltningsretlige problemstillinger eller sparring i konkrete sager.

I et enkelt tilfælde vil borgerrådgiveren udtale delvis kritik af forvaltningens sagsbehandlingstid.

En borger, der havde købt en grund i kommunen, henvendte sig til borgerrådgiveren. Borgeren havde ansøgt kommunen om byggetilladelse til at opføre et hus på den købte grund. Rebild Kommune behandlede ansøgningen og gav bevilling til at opføre huset.

Ved salget af grunden var det oplyst i udstykningsplanen, at der ingen ekstern rørføring var på grunden, og borgeren blev derfor ikke særligt glædeligt overrasket, da det senere blev opdaget, at der i kanten af grunden alligevel løb en større spildevandsafledning. Huset var opført for tæt på rørføringen, og dets placering var derfor ulovlig. Husets placering betød også, at Rebild Forsyning nu krævede afstanden mellem huset og rørføringen øget. Borgeren var forståeligt nok utilfreds med situationen.

En henvendelse til forvaltningen skabte et billede af en meget kompleks sag med mange involverede parter, der alle potentielt kunne have del i ansvaret for situationen. Der var berettiget tvivl om, hvilken eller hvilke parter, der havde det juridiske ansvar, og dermed et ansvar for en form for økonomisk kompensation eller afholdelse af udgiften til flytning af rørføringen. Var det landmålerfirmaet, der havde opmålt forkert til kortet, der lå til grund for udstykningsplanen? Var det Rebild Kommune, som havde udarbejdet en udstykningsplan med fejl, samt efterfølgende givet en byggetilladelse på grundlag af den samme fejl? Eller var det borgeren selv, som ved købet burde have set at rørføringen var placeret inde på grunden, og ikke udenfor skel? I alt var otte parter involveret, der alle potentielt kunne have del i ansvaret for situationen.



Modelfoto

Borgeren forsøgte indledende at drøfte situationen med forvaltningen, som satte en undersøgelse i gang, for at afklare om Rebild Kommune kunne pålægges hele eller dele af ansvaret.

Borgerrådgiver kan ikke træffe afgørelser eller fælde dom over forvaltningens afgørelser, og i den nævnte sag, ville et eventuelt erstatningsansvar skulle indbringes for en domstol. Borgerrådgiver gik dog ind i sagen for at undersøge sagens status og behandling.

Borgerrådgiverens undersøgelse viste, at forvaltningen iværksatte de nødvendige og relevante undersøgelser, ligesom de inddrog relevante parter, såsom juridisk ekspertbistand i form af forvaltningens advokater. Undersøgelsen viste dog også lange perioder med tilsyneladende uvirksomhed.

Det er borgerrådgivers faglige vurdering, at Rebild Kommune kunne have handlet hurtigere end tilfældet var. Borger blev bevidst om rørføringen og Rebild Forsynings krav, da Rebild Forsyning henvendte sig til vedkommende omkring december 2017. Først i oktober 2018 kunne forvaltningen bekræfte, at sagen var videresendt til Rebild Kommunes advokater, til vurdering af et eventuelt erstatningsansvar.

Efter drøftelser med forvaltningspersonalet danner sig dog et billede af en meget kompleks sag med mange eksterne parter, hvis responstid i flere tilfælde har været mangelfuld og langsommelig. Det vurderes derfor, at den lange sagsbehandlingstid kun til dels skyldes forhold hos Rebild Kommune.

Sundhed, Kultur og Fritid

Der har været i alt tre borgerhenvendelser og to interne henvendelse i perioden vedrørende Center Sundhed, Kultur og Fritid. Der ses ikke nogen gennemgående træk i sagerne, og alle sager ses løst eller givet relevant vejledning.

Pleje og Omsorg

Center Pleje og Omsorg står for seks af henvendelserne, samt to interne henvendelser.

Et gennemgående træk i henvendelserne er fortsat, at borgerne efterspørger juridisk vejledning om konkrete ydelser og hjælpemidler. Borgerrådgiveren er ikke fagspecialist på området, men i samarbejde med forvaltningens medarbejdere har den enkelte borger fået svar på sine konkrete spørgsmål.

Borgerrådgiveren har i øvrigt bemærket at myndighedsfunktionen i Center Pleje og Omsorg ikke umiddelbart har nemt tilgængelige kontaktoplysninger på kommunens hjemmeside, og flere borgere oplever derfor problemer med at kontakte centret med deres behov for hjælp. Centerchefen har oplyst, at de vil sørge for at kontaktoplysningerne bliver lettere tilgængelige på hjemmesiden.

Plan, Byg og Vej

Center Plan, Byg og Vej står for fem borgerhenvendelser i perioden og en enkelt intern henvendelse.

I den ene af borgerhenvendelserne klagede en borger over lang sagsbehandlingstid i forbindelse med en byggetilladelse, samt over, at han ikke havde fået respons på henvendelser til centerchef og borgmester. Borgerrådgiveren kunne være behjælpelig med kontakt til borgmester og centerchef, som gik videre med sagen derfra.

Natur og Miljø

I alt har borgerrådgiveren modtaget fem borgerhenvendelser i perioden vedrørende Center Natur og Miljø – ingen interne henvendelser.

En enkelt af sagerne vedrørende Center Natur og Miljø er afvist af borgerrådgiveren, idet der var tale om en klage, som allerede er behandlet af borgerrådgiveren i 2015-2017. Borgerrådgiveren foretog på daværende tidspunkt en dyberegående undersøgelse af sagens forhold og vurderingen var, at der ikke umiddelbart sås større fejl og mangler i forvaltningens håndtering af sagen. Der var ikke tilkommet nyt i sagen der kunne begrunde en genoptagelse af borgerrådgiverens undersøgelse.

Arbejdsmarked og Borgerservice

I alt har der været 45 henvendelser fra borgere til borgerrådgiveren vedrørende Center Arbejdsmarked og Borgerservice. Derudover har der været fire interne henvendelser fra medarbejdere eller ledere.

Af de 45 borgerhenvendelser er 23 af henvendelserne klassificeret som 'klager', mens de resterende 22 henvendelser klassificeres som 'andre henvendelser' (herunder rådgivning, vejledning og vejvisning af borgere).

I forhold til den seneste beretning ses, at antallet af borgere, der klager over sagsbehandlingstiden ved udredning af arbejdsevne og fremtidigt forsørgelsesgrundlag (herunder ressourceforløb) fortsat er relativt højt. Ved seneste opgørelse (maj 2018) havde 28 % af henvendelserne klager over afklaringsstiden som hovedelement. Opgørelsen i forbindelse med denne beretning viser, at tallet nu er steget til 33 %.

I Borgerrådgiverens beretning fra maj 2018 blev emnet med de lange afklaringsforløb taget op med forvaltningen, der tilkendegav at de var meget bevidste om deres ansvar for at holde sagsbehandlingstiderne korte. I håb om at kunne støtte forvaltningen i at give borgere under afklaring den bedste sagsbehandling og oplevelse af forløbet, har borgerrådgiveren i løbet af den seneste opgørelsesperiode gået dybere ind i de indkomne klager af den nævnte type.

Undersøgelser af sagstypen viste, at borgerne meget ofte oplevede ikke at få sagsbehandlernes konkrete faglige vurderinger, men blot fik vage udmeldinger såsom: *"Vi skal jo lige afvente og se hvad du kan holde til ..."* eller *"Nu skal vi lige se om det hjælper at ..."*.

Tilrettelæggelse af et afklaringsforløb kræver sagsbehandlernes saglige og faglige vurdering som grundlag for korrekt bevilling, og garanti for nødvendigheden af de enkelte tiltag i forløbet. Sagsbehandlerne er uddannede til sådanne vurderinger, og er fagligt velkvalificerede til at foretage dem. For at kunne beslutte at iværksætte for eksempel en virksomhedspraktik, skal sagsbehandleren foretage en faglig vurdering af behovet og nødvendigheden, men også en faglig vurdering af, hvad sagsbehandleren mener at borgeren vil kunne opnå i praktikken. Hvis sagsbehandler ikke har gjort det klart for sig selv hvilken faglig vurdering og saglig begrundelse der ligger til grund for en beslutning om at iværksætte et tilbud, er der en reel risiko for at tilbuddet der iværksættes er irrelevant og unødvendigt, og trækker afklaringen i langdrag.

Sagsbehandlers vurdering skal dog også kommunikeres til borger, og borgerrådgivers undersøgelser viste, at vurderingen ikke altid når videre til borgerne. Undersøgelserne viste også, at den manglende klare udmelding fra sagsbehandleren skabte utryghed og frustration hos borgeren. Dertil vil det være nærliggende at forvente, at den manglende kommunikation af 'mellemregninger' fra sagsbehandlers side, kan skabe manglende tillid til processen, og måske også modvilje mod forvaltningen og 'systemet'. Ingen af delene er selvfølgelig fremmede for hverken borger, sagsbehandler, eller det endelige resultat.

Borgerrådgiverens anbefalinger til Center Arbejdsmarked og Borgerservice

Som også anbefalet i seneste beretning er det borgerrådgiverens vurdering, at forvaltningen fortsat bør tilrettelægge sagsbehandlingen sådan, at sagsbehandlingstiden holdes kort og, at sagsskridt der kan tages parallelt, ikke tages i forlængelse af hinanden, og på den måde forlænger sagsbehandlingstiden unødvendigt.

Udover ovennævnte ses det dog at være lige så vigtigt at de enkelte sagsbehandlere har fokus på tydeligt at få kommunikeret såvel kommende sagsskridt, som formål, forventninger og faglige vurderinger, der lægges til grund for det planlagte forløb.

Anbefalingen harmonerer godt med de nye regler på beskæftigelsesområdet. Blandt andet skærpes formålsbestemmelsen for virksomhedspraktik, så der stilles mere direkte krav til indholdet af og sigtet med praktikken.

Det er i øvrigt aftalt med ledelsen for Center Arbejdsmarked og Borgerservice, at borgerrådgiver besøger et kommende personalemøde, hvor emnet vil blive taget op med medarbejderne.

Familie og Handicap

I alt har der været 20 henvendelser fra borgere vedrørende Center Familie og Handicap. Derudover har der været fem interne henvendelser fra medarbejder eller ledere.

13 af de 20 borgerhenvendelser er kategoriseret som klager, men kun i en sag har borgerrådgiveren fundet anledning til at give kritik og en henstilling.

I den nævnte sag havde en organisation på vegne af en søskendegruppe modtaget en afgørelse om aktindsigt fra Rebild Kommune. I afgørelsen havde forvaltningen oplyst, at sagen ville blive videresendt til Ankestyrelsen, idet man var bevidst om, at organisationen ønskede at klage på borgernes vegne.

Sagen var dog aldrig blevet sendt videre og Ankestyrelsen havde derfor ikke begyndt behandlingen af borgernes klage. Borgerrådgiveren kontaktede forvaltningen og bad dem sørge for at videresende sagen til Ankestyrelsen som lovet, og som pålagt dem af lovgivningen.

Borgernes klagemulighed er en garanti for borgernes ret til en 'second opinion', og mangel på overholdelse af en sådan ret efterlader borgerne uden retssikkerhed i kontakten til det offentlige.

Efter drøftelse med forvaltningen er det borgerrådgiverens vurdering, at der er tale om et enkeltstående tilfælde. Der ses udarbejdet betryggende generelle rutiner for behandling af klager og det er borgerrådgiverens vurdering, at området forvaltes betryggende.

Udover ovennævnte sag ses ikke grundlag for yderligere kritik af, eller anbefalinger til centret.

De 20 borgerhenvendelser er i øvrigt fordelt på henholdsvis fem henvendelser om handicaprelaterede ydelser og 15 henvendelser om familierelaterede ydelser.

Børn og Unge

Erfaringsmæssigt ses oftest meget få henvendelser vedrørende Center Børn og Unge og i den seneste opgørelsesperiode (april 2018-marts 2019) har der da også kun været fire borgerhenvendelser og ingen interne henvendelser.

En af de fire henvendelser har dog givet anledning til kritik og en henstilling om at ændre sagsgangen, så den bliver lovmedholdelig. Samme kritik samt henstilling blev givet i sidste beretning (maj 2018), hvorfor det må anses for yderst kritisabelt, at samme problemstilling fortsat kan forekomme.

En borger henvendte sig og fortalte, at han ikke kunne få svar på sin ansøgning om socialpædagogisk friplads til sit barn. Borgeren oplevede ikke at kunne få et klart svar fra nogen i forvaltningen om, hvem der skulle behandle ansøgningen. Borgeren var forståeligt nok frustreret efter at have følt sig 'kastet rundt' i forvaltningen i flere uger. Borgerrådgiveren kontaktede centerchefen som sørgede for at borgers ansøgning blev behandlet.

Borgerrådgiveren har efterfølgende fulgt op på centrets håndtering af ansøgninger om socialpædagogisk friplads.

Borgerrådgiverens undersøgelse af forvaltningens håndtering af ansøgninger om socialpædagogisk friplads ved sidste beretning (maj 2018) viste, at flere af kommunens medarbejdere ikke var vidende om hvem der behandlede ansøgninger om socialpædagogisk friplads, og dermed ikke kunne henvise til den rette medarbejder. Det viste sig også, at ansøgninger af denne type ikke blev journaliseret som 'modtaget', før udtalelser fra dagtilbuddet/skolen var indsendt, og i praksis forventede forvaltningen at ansøgninger kom ind fra enten en sagsbehandler, barnets dagtilbud



eller skole. Selve sagsbehandlingen af ansøgninger om socialpædagogisk friplads behandles i forvaltningen af et udvalg.

Det offentlige har en helt grundlæggende forpligtelse til at modtage og sagsbehandle borgernes ansøgninger. I enkelte tilfælde regulerer retsreglerne hvordan borgerne skal indgive en ansøgning, men i tilfælde, hvor dette ikke specifikt er angivet i retsreglerne, har kommunen en pligt til at modtage og behandle ansøgningen – eller videresende den til den rette forvaltning, hvis den er indgivet til den forkerte medarbejder¹.

I tilfældet med ansøgninger om socialpædagogisk friplads er det reguleret i retsreglerne, at friplads kan bevilges, hvis forvaltningen vurderer, at barnets ophold i dagtilbud er særlig påkrævet af sociale eller pædagogiske grunde og betalingsspørgsmålet vanskeliggør barnets ophold eller forbliven i dagtilbuddet. Begge dele skal være opfyldt og betalingsspørgsmålet afgøres normalt ved, at der forinden behandling af ansøgning om socialpædagogisk friplads, skal ske en behandling af ansøgning om økonomisk friplads.

Spørgsmålet om barnets sociale og pædagogiske behov for ophold i dagtilbud bliver i praksis vurderet af forvaltningen på baggrund af udtalelser fra barnets dagtilbud eller skole. Det ses ofte, at ansøgningen om en socialpædagogisk friplads kommer ind i forvaltningen gennem dagtilbuddets/skolens personale, som sørger for at sende en ansøgning, hvis de ser at barnet har et behov for det.

Det ændrer dog ikke på de helt grundlæggende bestemmelser om, at forvaltningen "*skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning [...]*"² og, at forvaltningen har en pligt til at modtage og behandle ansøgningen. Hvis borgeren har ytret ønske om at ansøge om socialpædagogisk friplads til andre end dagtilbuddets personale, har forvaltningen altså en forpligtelse til 1) at modtage ansøgningen (uanset om ansøgningen er ytret som mundtligt ønske eller nedskrevet som en skriftlig ansøgning), 2) at registrere modtagelsestidspunktet og 3) at behandle ansøgningen. Høring af dagtilbuddets/skolens personale bliver således til en del af oplysningsfasen i sagsbehandlingen, og det bliver forvaltningens ansvar at få en udtalelse fra dagtilbuddet.

Borgerrådgers anbefalinger til Center Børn og Unge

Center Børn og Unge har allerede, som opfølgning på borgerrådgerens henstilling i 2018, udarbejdet en sagsgangsbeskrivelse for håndtering af ansøgninger om socialpædagogisk friplads. Herudover har centerchef for Børn og Unge sørget for at orientere relevante centre i andre dele af forvaltningen om den udarbejdede sagsgang. Endeligt har forvaltningen sørget for, at der af kommunens hjemmeside nu fremgår et afsnit om, hvordan der kan ansøges om socialpædagogisk friplads.

Det er dog borgerrådgerens anbefaling, at det tages til efterretning og orienteres bredt i forvaltningen om, at ansøgninger om socialpædagogisk friplads skal modtages og behandles uanset hvordan den indgives, og, at hvis ansøgningen indkommer ad andre veje end gennem barnets dagtilbud/skole, påligger der forvaltningen en pligt til at modtage ansøgningen og selv sørge for at oplyse sagen ved for eksempel at indhente udtalelse fra barnets dagtilbud/skole.

Center Børn og Unge orienterer i øvrigt om, at der aktuelt er iværksat tiltag til forbedring af det tværfaglige samarbejde mellem kommunens forskellige dele af forvaltningen. Et godt tværfagligt samarbejde er nødvendigt i netop sager af den nævnte type, der kan involvere både dagtilbud, skoler, medarbejdere i Center Børn og Unge og andre centre.

¹ Blandt andet Vejledningen til forvaltningsloven pkt. 200, VEJ nr. 11740 af 04/12/1986

² Retssikkerhedsloven §5, LBK nr. 1064 af 21/08/2018

Øvrige henvendelser

Ud over borgerhenvendelser, der kan kategoriseres eller henføres til bestemte centre i kommunen, får borgerrådgiveren også henvendelser, som ikke handler om Rebild Kommune, eller som vedrører kommunen på et mere overordnet plan.

I perioden april 2018-marts 2019 har der været i alt 21 borgerhenvendelser, der er kategoriseret som 'øvrige henvendelser'. Der er for eksempel tale om henvendelser fra borgere, der spørger ind til lovgivning og lovområder, der ikke hører under kommunens forvaltning.

Borgerrådgiveren behandler denne type henvendelser i forhold til den generelle vejledningspligt. Pligten betyder, at kommunen – og herunder også borgerrådgiveren – er forpligtet til at henvise til den rette myndighed, hvis en henvendelse ikke falder ind under egen myndigheds område. Ofte sker det i praksis ved, at borgerrådgiveren undersøger borgerens spørgsmål nærmere, og finder frem til kontaktoplysninger på den rette myndighed.

I en enkelt af de 'øvrige henvendelser', er henvendelsen fra en forsker, der søgte aktindsigt i borgerrådgiverens elektroniske sager. Borgerrådgiveren fører elektronisk journal i sager om borgerhenvendelser der kræver journalføring, og normalt har ingen andre end borgerrådgiveren og den berørte borger selv, adgang til indholdet af disse sager. Offentlighedsloven giver dog forskere mulighed for at få udleveret en kopi af sager, de har anmodet om aktindsigt i. Udleverede sager vil dog altid blive anonymiseret før udlevering og ingen borgere vil få udleveret private eller følsomme personoplysninger. Det er vigtigt at understrege.

Forskeren der anmodede om aktindsigt i borgerrådgiverens sager oplyste i øvrigt, at hun skulle bruge informationerne til forskning om retssikkerhed og digitalisering i forbindelse med kommunal sagsbehandling i Danmark.

Opfølgning – siden sidst

I forbindelse med udgivelsen af seneste beretning i maj 2018 gav borgerrådgiveren anbefalinger specifikt til flere af kommunens centre. I afsnittene herunder vil der blive redegjort for de tiltag og aktiviteter centrene efterfølgende har sat i værk for at imødekomme borgerrådgiverens anbefalinger.

Opfølgning – Center Familie og Handicap

Det var borgerrådgiverens anbefaling, at sætte fokus på, at medarbejderne fik sagsbehandlet og svaret behørigt, når borgerne efterspurgte kontakt eller ventede på en afgørelse. Der var blandt ledelsen fuld forståelse for, at manglende kommunikation skabte frustration hos borgerne, og at løbende kommunikation om sager der er i gang, er en del af borgernes rettigheder i forhold til at blive inddraget i egen sag.

Det er borgerrådgiverens vurdering, at ledelsen på daværende tidspunkt satte tiltag i værk, der ville sikre en rimelig sagsbehandlingstid og respons til borgerne. De ledige stillinger, der på daværende tidspunkt var en del af problemet, blev besat og der er siden sidste beretning ikke set problemer af denne type i samme omfang.

Opfølgning – Center Arbejdsmarked og Borgerservice

Det var borgerrådgiverens anbefaling, at forvaltningen i sager om afklaring af arbejdsevne, holdt fokus på at holde sagsbehandlingstiden kort ved blandt andet at sikre, at sagsskridt der kan tages parallelt, ikke tages i forlængelse af hinanden. Borgerrådgiveren anbefalede også, at forvaltningen sørgede for et tilstrækkeligt antal medarbejdere til at behandle de omtalte sager.

Efter drøftelser med forvaltningen var det på daværende tidspunkt borgerrådgiverens vurdering, at Center Arbejdsmarked og Borgerservice havde sat initiativer i gang, der skulle medvirke til passende sagsbehandlingstider. Det kan også konstateres, at ledige stillinger nu er blevet besat. Det er derfor borgerrådgiverens vurdering, at ledelsen har fulgt behørigt op på alle givne anbefalinger. Til trods herfor er antallet henvendelser vedrørende afklaring af borgeres arbejdsevne stadig relativt højt og der er derfor givet

yderligere anbefalinger i denne udgave af Borgerrådgiverens beretning Maj 2019. Der vil blive fulgt op på anbefalingerne i næste beretning.

Opfølgning på Center Børn og Unge

I seneste beretning var det borgerrådgiverens anbefaling, at Center Børn og Unge udarbejdede en sagsgang der kunne sikre borgerens ret til sagsbehandling af ansøgninger om socialpædagogisk friplads.

Den anbefalede sagsgangsbeskrivelse blev udarbejdet, men borgerrådgiveren oplevede alligevel at få en henvendelse, der viste, at det fortsat var problemer på området. Borgerrådgiveren har derfor givet yderligere anbefalinger og der vil blive fulgt op på det i den kommende periode. Resultatet af opfølgningen vil blive fremlagt i næste beretning.

Borgerrådgiveren som konsulent for forvaltningen

En stor del af borgerrådgiverens funktion er at give viden og erfaringer fra arbejdet med borgerne tilbage til forvaltningen. Borgerrådgiveren stiller sig derfor til rådighed for opgaver såsom at undervise, rådgive og vejlede medarbejdere og ledere. For eksempel i forvaltningsrettens bestemmelser, og i at understøtte en korrekt tilrettelæggelse af sagsgange og procedurer, så de bliver både lovmedholdelige og mere borgervenlige. Det er en kerneopgave for borgerrådgiveren at hjælpe forvaltningen til at yde en bedre borgerservice, og sikre borgerens retssikkerhed.

I alt er der i perioden fra april 2018 til marts 2019 modtaget 23 henvendelser fra medarbejdere eller ledere i Rebild Kommune. Det svarer nogenlunde til opgørelsen fra sidste beretning (maj 2018), hvor tallet dog var faldet betydeligt siden beretningen før denne (oktober 2017).

Borgerrådgiveren har oplevet en meget stor stigning i antallet henvendelser om persondatareglerne, men disse henvendelser registreres fremadrettet som henvendelser til databeskyttelsesrådgiveren, og vil altså blive adskilt fra borgerrådgiverens normale rådgivning om forvaltningsretlige forhold.

Grundet beskæringen af borgerrådgiverfunktionens omfang (som vedtaget i budgetaftalen af byrådet, 2018), forventes heller ikke i det kommende år at borgerrådgiveren kan bruge tid på undervisning af medarbejdere og ledere i forvaltningsrettens bestemmelser. Borgerrådgiveren vil dog fortsat stå til rådighed for løbende forvaltningsretlig vejledning og sparring af medarbejdere og ledere.

GDPR og det aktuelle fokus på persondatareglerne

Efter reglerne skal alle offentlige myndigheder ansætte en databeskyttelsesrådgiver (en Data Protection Officer, eller DPO). Det er et grundlæggende krav, at databeskyttelsesrådgiveren ikke må blive instrueret af kommunen, og databeskyttelsesrådgiveren er uvildig. Rådgiverens funktion er at understøtte og kontrollere at kommunen overholder databeskyttelsesreglerne.

Borgerrådgiverfunktionen og databeskyttelsesrådgiverfunktionen er grundlæggende meget ens og går juridisk og retssikkerhedsmæssigt fint hånd i hånd. I Rebild Kommune har politikerne og forvaltningen derfor valgt, at de to funktioner kan bestrides af samme person. Da begge funktioner på et helt grundlæggende plan har sikring af borgerens retssikkerhed, og kontrol og opkvalificering af forvaltningen som primære formål, vil der i praksis være en del overlap i både arbejdsopgaver og henvendelser i forhold til begge funktioner. Det bliver især tydeligt, når interne henvendelser fra forvaltningen til borgerrådgiveren gøres op, som det sker i denne opgørelse. En adskillelse af de persondataretlige spørgsmål og de generelle forvaltningsretlige spørgsmål vil komme til at fremstå som et fald i antal interne henvendelser til borgerrådgiveren, men kan altså dække over, at strømmen af henvendelser i stedet rettes mod kommunens DPO.

Eksternt arbejde

Ud over borgerhenvendelser og konsulentarbejde for forvaltningen, bruger borgerrådgiveren også kræfter på eksternt at sikre borgernes retssikkerhed. Blandt andet er der løbende tæt kontakt til, og erfaringsudveksling med resten af Danmarks borgerrådgivere. Kontakten er medvirkende til et vigtigt fokus på kommunale udfordringer på nationalt plan. Der afholdes jævnligt møder med faglige oplæg, diskussioner og drøftelser.

Siden seneste beretning:

- er der skabt et mere formaliseret samarbejde mellem landets borgerrådgivernetværk og Aalborg Universitets Center for Forskning i Socialret (Social Law Research Center). Samarbejdet er kommet i stand på Aalborg Universitets initiativ, og formålet er begge parter kan få gavn af hinandens erfaringer.
- har DUKH (Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet) iværksat tiltag der giver landets borgerrådgivere en fortrinsret til at få sparring i spørgsmål på DUKHs fagområde. Denne særlige fortrinsret er kun gældende for borgerrådgivere, og DUKH oplyser, at der ikke er ressourcer til at udvide fortrinsretten til at gælde andre grupper, såsom sagsbehandlere. Borgerrådgivernetværket er taknemmelige for denne udstrakte hånd og ønsket om at samarbejde til gavn for alle parter.
- er det gode samarbejde mellem borgerrådgivernetværket og Folketingets Ombudsmand fortsat og har udviklet sig til en givende dialog, der er fast skemalagt to gange årligt.
- er GDPR trådt i kraft, og trods de offentlige myndigheders pligt til at ansætte en databeskyttelsesrådgiver (DPO), der skal rådgive, støtte og kontrollere forvaltningens overholdelse af databeskyttelsesreglerne, vil borgerrådgiverne fortsat have en selvstændig berettigelse i arbejdet med at sikre borgernes retssikkerhed i den digitale tidsalder. Involveringen i borgernes retssikkerhed, også når det offentlige benytter sig af digitale løsninger, ses blandt andet tydeligt hos Københavns Borgerrådgiver, Johan Busse. Johan Busse er netop (april 2019) blevet udpeget af justitsministeren, innovationsministeren og erhvervsministeren til at stå i spidsen som formand for det nyligt nedsatte Dataetisk Råd.

Målevaluering – borgerrådgiverens responstid

Målet for borgerrådgiverens responstid har hidtil været at besvare minimum 95 % af alle henvendelser indenfor 0-1 arbejdsdag. Det vil sige at borgere, som kontakter borgerrådgiveren, i 95 % af tilfældene skulle kunne forvente at få en respons fra borgerrådgiveren senest efter en arbejdsdag.

En opgørelse siden sidste beretning viser, at målet ikke er nået.

- 84 % af henvendelserne blev besvaret samme dag eller senest efter en arbejdsdag
- 10 % af henvendelserne blev besvaret efter to arbejdsdage
- 3 % af henvendelserne blev besvaret efter tre arbejdsdage, og
- 3 % af henvendelserne blev besvaret efter fire arbejdsdage eller mere.

I forhold til opgørelsen i seneste beretning (maj 2018) ses en lille stigning i længden af responsperioden. Næsten samme procentmæssige mængde henvendelser bliver besvaret indenfor 0-2 dage (94 % sammenlignet med 96 % i 2018). Men der ses en lille stigning i antal henvendelser, der først får svar efter mere end tre arbejdsdage (6 % sammenlignet med 4 % i 2018).

Halveringen af borgerrådgiverfunktionen

En forklaring på stigningen kan være, at borgerrådgiverfunktionen timemæssigt er halveret (som vedtaget i budgetaftalen af byrådet, 2018), samt at borgerrådgiveren nu også bestrider funktionen som databeskyttelsesrådgiver (DPO) i de resterende ugentlige timer. Siden de nye persondataregler trådte i kraft,

har DPO-rollen krævet meget undervisning og møder med ledere og medarbejdere i forvaltningen, hvilket naturligt har medført mindre tid til at besvare henvendelser i borgerrådgiverfunktionen.

Det vil fremadrettet fortsat være sådan, at borgerne kan henvende sig til borgerrådgiver per mail, telefon eller personligt i hele administrationens åbningstid, men det vil være rimeligt at forvente, at borgerrådgiverens responstid vil være øget, sammenlignet med de år, hvor borgerrådgiverfunktionen var berammet til en fuldtidsstilling.


Det er borgerrådgiverens vurdering, at målet for en responstid på 0-1 arbejdsdag ikke længere bør være 95 %, men mere realistisk bør sættes til 85 %. Målet sættes fortsat lidt højere end det aktuelle resultat viser, i anerkendelsen af, at det at stræbe mod et mål, vil medvirke til at holde standarden høj.

Ekstern omtale af borgerrådgiverfunktionen

Der bliver jævnligt annonceret for borgerrådgiverfunktionen i lokalavisen Vores Avis, ligesom der løbende gøres opmærksom på borgerrådgiverfunktionen på Rebild Kommunes facebookside – i opslag og konkrete svar til borgere. Der er også en fast "annonce" på infoskærmen i Borgerservice på rådhuset i Støvring, og der hænger plakater på alle kommunens biblioteker.

Som en mere indirekte kommunikationsindsats gøres forvaltningen løbende opmærksom på, at alle kan henvise borgere til borgerrådgiveren, og på den baggrund kommer der også jævnligt borgerhenvendelser. Målet med regelmæssigt at gøre opmærksom på borgerrådgiverfunktionen er, at et størst muligt antal borgere får kendskab til muligheden for at gøre brug af borgerrådgiverens hjælp.

Der er behov for kontinuerlig annoncering og opmærksomhed omkring borgerrådgiverfunktionen. Antallet af henvendelser stiger markant i dagene efter der er annonceret eller når borgerrådgiverens arbejde har været omtalt i medierne. Stigningen understreger behovet for et fortsat fokus på at gøre borgerne opmærksomme på funktionen.



The image shows a Facebook post from Rebild Kommune dated 3. april kl. 10.10. The post is titled "BLIVER DU HØRT?" and asks for guidance from a citizen advisor. It lists three questions: "Er du usikker på, om kommunen har behandlet din sag korrekt?", "Er du i tvivl om dine rettigheder som borger?", and "Eller har du brug for et uvildigt råd til, hvordan du kommer videre med en sag?". It provides contact information: "Så er der gratis rådgivning at hente hos din borgerrådgiver. Telefon 99 88 76 18. Mail: Borgerraadgiver@rebild.dk. Læs mere på: <https://rebild.dk/din-borgerraadgiver>".

Below the post is a graphic with a large green paragraph symbol (§) and a question mark. The text reads: "Bliver du hørt? Få vejledning fra din borgerrådgiver". To the right of the graphic is a box with the title "Bliver du hørt?" and the subtitle "Få vejledning fra din borgerrådgiver". It contains three bullet points: "Er du usikker på, om kommunen har behandlet din sag korrekt?", "Er du i tvivl om dine rettigheder som borger?", and "Eller har du brug for et uvildigt råd til, hvordan du kommer videre med en sag?". It also states: "Så er der gratis rådgivning at hente hos din borgerrådgiver." and provides contact information: "99 88 76 18" and "Borgerraadgiver@rebild.dk".