



# Borgerrådgiverens beretning

Oktober 2020

## Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse .....	2
Forord .....	3
Borgerrådgiveren .....	4
– unødvendig i det moderne samfund eller en fornem udvidelse af demokratiet? .....	4
Tallene taler: Arbejdsmarked og Borgerservice .....	6
Kommunen på tværs .....	6
Tallene taler: Familie og Handicap .....	7
Tallene taler: Pleje og Omsorg .....	8
Tallene taler: Sundhed, Kultur og Fritid .....	8
Tallene taler: Børn og Unge .....	8
Tallene taler: Plan, Byg og Vej .....	9
Tallene taler: Natur og Miljø .....	9
Tallene taler: De interne fællescentre .....	9
Tallene taler: Øvrige henvendelser .....	10
Borgerrådgiveren som konsulent for forvaltningen .....	11
Borgerrådgivernetværket og det eksterne samarbejde .....	11
Behandling af borgerens persondata .....	12
Borgerens rettigheder .....	12
Borgerrådgiverens indsamling af oplysninger .....	12
Opbevaring og offentliggørelse .....	12
Kontakt Borgerrådgiveren .....	13
Klagemulighed .....	13



## Forord

Borgerrådgerens beretning offentliggøres en gang om året. Tidligere beretninger kan findes på Rebild Kommunes hjemmeside:

[www.Rebild.dk/borgerrådger](http://www.Rebild.dk/borgerrådger).

Formålet med denne beretning er at give en status på, hvilke henvendelser der har været i perioden maj 2019 til april 2020. 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 dertil give et billede af tankerne bag borgerrådgerfunktionen, og borgerrådgerens fremadrettede tilgang til opgaven med at sikre borgernes retssikkerhed.

Rebild kommune, 1. oktober 2020

Eva Helene Antonsen – Borgerrådger



## Hvad er en borgerrådger?

Borgerrådgeren i Rebild Kommune er ansat af Økonomiudvalget. Det er en uvildig funktion – borgerrådgeren er uafhængig af forvaltningen. Borgerne kan kontakte borgerrådgeren per mail, telefon, eller ved at møde personligt op på rådhuset i Støvring, hvor borgerrådgeren har kontorplads. Der er også mulighed for at mødes udenfor rådhuset – for eksempel i borgerens hjem.

Der er borgerrådgere i mange kommuner. P.t. har 40 af landets 98 kommuner valgt at have en borgerrådgerfunktion. Borgerrådgerfunktionen i Rebild Kommune kan til dels sammenlignes med Folketingets Ombudsmand med sit overordnede fokus på borgerens juridiske retssikkerhed. Men borgerrådgeren har derudover et endnu større fokus på dialog og samarbejde mellem borger og forvaltning. Borgerrådgeren understøtter dialogen mellem borger og forvaltning, og er på den måde medvirkende til at skabe større forståelse og færre konflikter til gavn for såvel borgere som forvaltning.

For eksempel vil en borgers akutte problem kunne forsøges løst ved at borgerrådgeren hurtigt kontakter den relevante sagsbehandler. Borgerrådgeren 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 borgerrådgerens indsats det også enklere for forvaltningen at forstå og handle på, hvad borgeren har behov for. Endelig kan borgerrådgeren bruges til almindelig rådgivning og vejledning om forvaltningsretlige emner – 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.

Borgerrådgeren 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 borgerrådgerens arbejde: [www.rebild.dk/borgerrådger](http://www.rebild.dk/borgerrådger)

## Borgerrådgiveren

### – unødvendig i det moderne samfund eller en fornem udvidelse af demokratiet?

Rebild kommune har nu haft en borgerrådgiver i fem år og det er et godt tidspunkt at gøre sig lidt overordnede tanker om funktionen. Siden borgerrådgiverfunktionens opståen i 2004, med ansættelsen af Johan Busse som første borgerrådgiver i Danmark, er funktionen blevet sammenlignet med Folketingets Ombudsmand<sup>1</sup>. Både Ombudsmanden og borgerrådgiveren har da også mange ligheder – blandt andet håndterer begge klager fra borgerne.

Det er dog nærliggende at stille sig selv spørgsmålet: Hvad skal man egentlig bruge en Ombudsmand, eller en borgerrådgiver, til? For alle borgere burde da vide, at de altid kan klage over enhver administrativ afgørelse, og det i alle led.

Lige siden den oplyste enevældes tid, har der i Danmark eksisteret en klageadgang, der rakte helt fra de laveste lokale myndigheder og – med vedtagelsen af grundloven i 1849 – op til domstolenes højeste tinder. Klageadgang er en central del af retssikkerheden, fordi det betyder, at borgerne har mulighed for at få afgørelser prøvet af en anden instans. Det er især vigtigt, når man er socialt udsat og derfor ofte er dybt afhængig af myndighedernes hjælp.

I den spæde start var den administrative klagemulighed ikke en reel klagemulighed for ret mange borgere. At klage krævede skrivekyndighed – en kompetence en stor del af den danske befolkning ikke besad før langt ind i det tyvende århundrede. En anden mulighed var at betale en advokat for at gøre arbejdet med at overklage. Heller ikke dette var en reel mulighed for mange på daværende tidspunkt.

I dag skriver vi 2020 og størsteparten af alle borgere over folkeskolealderen kan skrive og læse. Klagesystemet er sidenhen også omlagt, så der nu findes indtil flere klagenævn der behandler borgernes klager gratis eller for et symbolsk beløb. Mange års erfaringer med ombudsmandsinstitutionen har dog vist, at befolkningen med indførelsen af ombudsmandsinstitution har fået en lettere klageadgang og en klar styrkelse af retssikkerheden. Med muligheden for etablering af en borgerrådgiverfunktion i kommunerne, er denne styrkelse af retssikkerheden nu også blevet lokalt forankret. En fornem udvidelse af demokratiet.

En nyligt udgivet rapport fra Rådet for Socialt Udsatte<sup>2</sup> underbygger det fortsatte behov for en sådan lokal forankring af muligheden for hjælp til at klage. Rapporten "Socialt udsattes brug af klagesystemet" påviser problemstillingen, at

*"... der er et utal af barrierer for, at socialt udsatte kan bruge det formelle klagesystem"*

og

*"Socialt udsatte har sjældent ressourcer til selv at sætte sig ind i klagerettigheder, udfylde formularer og indsende dem med NemID osv. Derfor er det uhyre vigtigt, at socialt udsatte bliver vejledt fyldestgørende om en afgørelses indhold og om klagemuligheder."*

Undersøgelsen, der ligger til grund for rådets rapport viser også, at hele 73 % af de adspurgte, socialt udsatte borgere oplevede, at det er meget *tidskrævende* at klage, og at 86 % oplevede, at det er *psykisk meget belastende* at klage. Socialt udsatte borgere har i forvejen gennemsnitligt færre ressourcer, og overskuddet til at klage over kommunens afgørelser, er derfor ikke altid til stede. Undersøgelsen peger også på, at mangel på penge fortsat kan være en barriere for, at socialt udsatte borgere har en reel klageadgang.

---

<sup>1</sup> Ombudsmandsfunktionen blev indført i 1955.

<sup>2</sup> [https://www.udsatte.dk/dyn/resources/News\\_Content/file/5/575/1591099179/socialt-udsattes-brug-af-klagesystemet.pdf](https://www.udsatte.dk/dyn/resources/News_Content/file/5/575/1591099179/socialt-udsattes-brug-af-klagesystemet.pdf)

*"Der findes en række ordninger, som har til formål at hjælpe borgere, som føler sig dårligt behandlet af kommunen, bl.a. med at klage. Fagforeninger og patientforeninger tilbyder ofte rådgivning, bisidder-hjælp og partsrepræsentation, ligesom der findes en række private firmaer, der tilbyder denne hjælp mod betaling. Fælles for disse ordninger er dog, at socialt udsatte ofte er afskåret fra at bruge dem, fordi de enten kræver tilknytning til arbejdsmarkedet eller koster penge"<sup>3</sup>*

Ovenstående antyder, at selvom analfabetismen for længst er udryddet i Danmark, og velfærdssamfundet nu sikrer de svagestes forsørgelse, er socialt udsatte fortsat udsatte, også når det gælder at hente hjælp og støtte til at klage over kommunens afgørelser.

På baggrund af rapporten kommer Rådet for Socialt Udsatte med en række forslag, som kan gøre klagesystemet mere tilgængeligt for socialt udsatte borgere og sikre, at retssikkerheden på området styrkes. Rådet fremhæver blandt andet borgerrådgiverfunktionen som én af flere meget relevante muligheder for at styrke hjælpen til de socialt udsatte.



De seneste fem års erfaringer fra borgerrådgiverfunktionen i Rebild Kommune har dog vist, at der til stadighed ligger en stor udfordring i at gøre opmærksom på eksistensen af borgerrådgiverfunktionen. Borgere der henvender sig til borgerrådgiveren, fortæller ind i mellem, at de først for nylig har fået kendskab til muligheden, og at de ville have ønsket, de kendte borgerrådgiverfunktionen på et tidligere tidspunkt i deres forløb. Et fald i antallet henvendelser til borgerrådgiveren over de senere par år dækker sandsynligvis ikke over et manglende behov for funktionen, men snarere over blandt andet manglende kendskab til muligheden for at hente hjælp ad denne vej.

Som beskrevet i tidligere beretninger fra borgerrådgiveren, lægges der løbende et stort stykke arbejde i at udbrede kendskabet til borgerrådgiverfunktionen. Blandt andet annonceres der jævnligt i lokale medier, og alle medarbejdere i forvaltningen kender til funktionen og anbefaler den ved behov til borgere. En udfordring kan dog være, at kun få nordjyske kommuner har valgt at ansætte en borgerrådgiver, hvorfor ikke mange borgere oplever at kende nogen, der har benyttet sig af funktionen; Ligesom borgerrådgiverfunktionen heller ikke nævnes i den lokale dagspresse i samme omfang som, for ek-

sempel, på Sjælland. I alt har 40 kommuner valgt at ansætte en borgerrådgiver, men kun tre af dem er nordjyske.

Hvis borgerrådgiveren skal kunne hjælpe og støtte op om de socialt udsatte borgeres retssikkerhed, vil der også fremover ligge en stor opgave i at øge synligheden omkring borgerrådgiverfunktionen.

---

<sup>3</sup> [https://www.udsatte.dk/dyn/resources/News\\_Content/file/5/575/1591099179/socialt-udsattes-brug-af-klagesystemet.pdf](https://www.udsatte.dk/dyn/resources/News_Content/file/5/575/1591099179/socialt-udsattes-brug-af-klagesystemet.pdf)

## Tallene taler: Arbejdsmarked og Borgerservice

I den seneste opgørelsesperiode har det været en udfordring at opdele henvendelserne i entydige kategorier. Mange af sagerne har været komplekse og har involveret flere dele af forvaltningen.

I alt har der været 25 henvendelser fra borgere eller medarbejdere til borgerrådgiveren vedrørende Center Arbejdsmarked og Borgerservice.

Flere borgere henvender sig fortsat med problemstillinger vedrørende ressourceforløb eller jobafklaringsforløb. Altså forløb med formål at afklare borgerens arbejdsevne. Flere borgere oplever fortsat – som også angivet i borgerrådgiverens beretning i 2018 og 2019 – at afklaringsperioden fremstår urimeligt lang. På denne baggrund har borgerrådgiveren blandt andet løbende fulgt med i forvaltningens månedlige statistik over antal borgere i langvarige ressourceforløb/jobafklaringsforløb. Disse oplysninger offentliggøres i forbindelse med afholdelsen af månedlige møder med kommunens Arbejdsmarkedsudvalg, og kan findes på kommunens hjemmeside, her: <https://rebild.dk/politik/dagsordener-og-referater/119>

Af statistikken fremgår, at antallet borgere i jobafklaringsforløb af en varighed på over et og to år er faldet siden seneste beretning i 2019. Af statistikken fremgår det også, at antallet borgere i de tilsvarende ressourceforløb er steget med en borger for borgere i ressourceforløb af et til to års varighed. Til gengæld er antallet langvarige ressourceforløb med en varighed på over to år faldet. Generelt ses, at antallet borgere i langvarige afklaringsforløb er faldet. Borgerrådgiveren vil løbende følge statistikken, også fremover.

	Antal igangværende forløb 1. kvartal 2019	Antal igangværende forløb uge 22, 2020
<b>Jobafklaringsforløb</b>		
<i>varighed et til to år</i>	52	46
<i>varighed over to år</i>	48	27
<b>Ressourceforløb</b>		
<i>varighed et til to år</i>	26	27
<i>varighed over to år</i>	55	42

Kilde: <https://rebild.dk/politik/dagsordener-og-referater/119>

Ovenstående statistik er et resultat af, at Rebild kommunes politikere har fokus på området, men det er værd at bemærke, at længden af et afklaringsforløb ikke nødvendigvis hænger sammen med kvaliteten. Kvalitet i afklaringen handler blandt andet om, at der hele tiden skal kunne ses en god fremdrift i sagerne. Det vil derfor være mere rigtigt at sige, at der skal være fokus på, at afklaringsforløbene ikke må blive *unødigt* lange.

Gennemgående for flere af periodens borgerrådgiverhenvendelser har også været et behov for, at nogen i forvaltningen har villet påtage sig en koordinerende rolle og se på borgernes behov som helhed. Flere borgere oplyser, at de henvender sig med et behov for hjælp, men føler, at de bliver mødt med en forvaltning der kun håndterer dele af borgerens henvendelse, og ikke på eget initiativ anlægger et bredere blik på borgerens behov. Forvaltningen har reageret på dette ved at oprette tilbuddet om en koordinerende sagsbehandler (se mere i afsnittet herunder om "Kommunen på tværs").

## Kommunen på tværs

Som offentlig myndighed må man forvente, at borgeren selv, i et eller andet omfang, kan formulere deres behov for hjælp ved henvendelse herom. Det kan dog ikke forventes, at borgeren kender til kommunens muligheder for specifikke tilbud om hjælp.

Det må også forventes, at borgeren kan have svært ved at "se ind" i kommunen samt kende til og have et overblik over kommunens organisering. Som kommunal medarbejder må man forstå, at man er en del

af den større helhed "kommunen", og at man har en faglig forpligtelse til at guide borgeren derhen, hvor hjælpen kan gives. I situationer hvor kommunen bliver forvaltningsretligt ansvarlig overfor borgeren, påhviler det den kommunale medarbejder at tage imod borgerens henvendelse og sørge for at ekspedere den videre til rette medarbejder.

Et eksempel på en sådan henvendelse fra en borger, har borgerrådgiveren modtaget i løbet af den seneste periode. Borgeren henvendte sig blandt andet med en anmodning om aktindsigt i sit barns sag. Ved en nærmere afgrænsning af borgerens anmodning sås, at det drejede sig om et barn med udfordringer i skolen. Center Familie og Handicap (CFH) var involveret, ligesom Pædagogisk Psykologisk Rådgivning (PPR) i Center Børn og Unge var involverede.

Borgeren henvendte sig udelukkende til Center Familie og Handicap, idet borgeren havde en forventning om, at barnet kun havde én samlet sag i kommunen. CFH gav borgeren aktindsigt i barnets sag i sit eget center, men gav ikke anmodningen videre til den rette medarbejder i PPR. Borger fik derfor ikke barnets sagsakter vedrørende sagen i PPR tilsendt. Først ved borgerrådgiverens mellemkomst blev CFH opmærksom på sin forpligtelse til at sørge for videreformidling af aktindsigtsanmodningen til PPR.

I komplekse sager har kommunen en udvidet forpligtelse til at hjælpe og guide borgeren, og simple henvisninger til andre centre, er ikke nok til at opfylde denne forpligtelse. Borgerens behov består i disse komplekse sager ikke udelukkende af et behov for konkrete ydelser, men også for hjælp til at skabe sig et overblik over deres komplekse situation.

I anerkendelsen af ovenstående udfordring, indgik regeringen i 2018 en principaftale om en mere helhedsorienteret indsats overfor borgere med komplekse problemer. Som en del af denne aftale, blev der vedtaget en lovgivning<sup>4</sup>, som gav kommunerne mulighed for at tilbyde udvalgte borgere en koordinerende sagsbehandler. Intentionen med en sådan koordinerende sagsbehandler er, at borgere og familier, som samtykker til en helhedsorienteret plan og/eller indsats efter den nye lov skal tilbydes en helhedsorienteret indsats med kontakt til så få myndighedspersoner som muligt, som sammen har ansvaret for at sikre en koordineret sagsbehandling på tværs af centrene.

Rebild Kommune oplyser, at de har taget muligheden for at tildele en koordinerende sagsbehandler i brug, og at de også fremadrettet vil være opmærksomme på muligheden ved henvendelser fra borgere med komplekse sager.

## Tallene taler: Familie og Handicap

I alt har borgerrådgiveren modtaget 22 henvendelser fra borgere eller medarbejdere vedrørende Center Familie og Handicap.

12 af de 20 henvendelser, der er fra borgere, er kategoriseret som klager, mens de resterende otte sager er kategoriseret som "andre henvendelser", hvor borgeren primært søger juridisk vejledning eller vejvisning.

Ingen af sagerne, borgerrådgiveren har undersøgt siden seneste opgørelse, har givet anledning til kritik af forvaltningen. Borgerrådgiverens fund for 2019-2020 er konsistente med resultaterne fra seneste beretning i 2018-2019.

Gennemgående for flere af klagerne vedrørende centret er, at borgerne føler sig talt ned til eller ikke hørt i behandlingen af deres sag. Nærmere undersøgelser af flere sager viser ikke umiddelbart nogen væsentlige fejl eller manglende overholdelse af partshøringer eller andre garantiforskrifter. I visse af sagerne er problemet forsøgt løst ved at give borger en ny sagsbehandler, og det ses, at det fungerer i mange tilfælde.

---

<sup>4</sup> [https://www.ft.dk/ripdf/samling/20171/lovforslag/l232/20171\\_l232\\_som\\_vedtaget.pdf](https://www.ft.dk/ripdf/samling/20171/lovforslag/l232/20171_l232_som_vedtaget.pdf)

En borger har ikke noget lovkrav på at få en ny sagsbehandler, ved anmodning herom. Der er dog en almen erkendelse af, at et sagsbehandlerskift somme tider kan gavne et samarbejde mellem borger og forvaltning, hvis kemien mellem borger og sagsbehandler ikke er god. Det er altid sagsbehandlers leder, der tager den endelige beslutning om et eventuelt sagsbehandlerskift.

Borgerrådgiveren vil også fremover have fokus på borgernes oplevelse af medarbejdernes kommunikation i sagsbehandlingen.

## Tallene taler: Pleje og Omsorg

I alt har borgerrådgiveren modtaget ni henvendelser fra borgere eller medarbejdere vedrørende Center Pleje og Omsorg.

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.

### *Opfølgning*

Borgerrådgiveren bemærkede i seneste beretning fra 2018-2019, at myndighedsfunktionen i Center Pleje og Omsorg ikke umiddelbart havde nemt tilgængelige kontaktoplysninger på kommunens hjemmeside. Dette ses der at være rettet op på, idet der nu fremgår tydelige links til relevante kontaktoplysninger om myndighedsfunktionen.

## Tallene taler: Sundhed, Kultur og Fritid

Erfaringsmæssigt ses oftest meget få henvendelser vedrørende Center Sundhed, Kultur og Fritid og i den seneste opgørelsesperiode (maj 2019-april 2020) har der da også kun været en enkelt borgerhenvendelse og ingen interne henvendelser.

## Tallene taler: Børn og Unge

Erfaringsmæssigt ses også meget få henvendelser vedrørende Center Børn og Unge og i den seneste opgørelsesperiode (maj 2019-april 2020) har der kun været i alt seks borgerhenvendelser eller interne henvendelser.

Der ses således ikke nok henvendelser til at kunne analysere på, om der forekommer nogen systematiske fejl på området. Derimod er der altid opmærksomhed på eventuelle organisatoriske og strukturelle svagheder, som også fremkommer ved gennemgang af enkeltsager.

I en enkeltsag fra en borger sås en problemstilling, der tydede på organisatoriske udfordringer med konsekvenser for borgerne. Borgerens to børn havde to forskellige pasningsordninger med to forskellige tilskudsordninger. Flere tilskudsordninger bliver årligt prisreguleret af kommunens politiske niveau, og ændringen meldt ud via dagspressen. Borgerne får også en årlig opgørelse over tilskud vedrørende det enkelte barn, men sker der ændringer af tilskuddet i løbet af året, får borgerne ikke en særskilt meddelelse herom. Dette er helt korrekt, jævnfør lovgivningen, men i den nævnte sag blev det et problem for borgeren at gennemskue hvorvidt kommunen havde tildelt hende korrekt tilskud, idet ændringen af tilskuddet ikke fulgte tidsplanen for udsendelse af en årsopgørelse.

Udgangspunktet for kommunens arbejde er gennemsigtighed. Det skal være muligt for borgeren at gennemskue hvordan et specifikt beløb fremkommer til udbetaling eller til opkrævning fra borgeren. I borgerens tilfælde oplevede hun ikke at have oplysninger nok til at forstå kommunens opkrævning af tilskud i forhold til det ene barn, og udbetaling af tilskud til det andet barn. Dertil oplevede hun at kommunens medarbejdere ikke havde én indgang til at svare på hendes spørgsmål, men at både medarbejdere fra Borgerservice, Center Børn og Unge, samt økonomiafdelingen, behandlede dele af hele problemstillingen.

Borgeren fik selv løst problemet med en forkert beregning og stillede sig tilfreds med dette.



Borgerrådgiveren gik dog ind i sagen, idet forvaltningen i de følgende dage blev bekendt med flere borgere med samme problemstilling. En henvendelse til Center Børn og Unge, som hovedansvarlig i forhold til pladsanvisningen og opkrævning og udbetaling af tilskud til pasning, viste, at der var handlet juridisk korrekt. Der var sket en regulering af takster, som berørte mange borgere på en gang, og ændringen var som påkrævet meldt ud i dagspressen. Man var fra centrets ledelse dog enig i, at man kunne have undgået meget forvirring for borgerne, hvis man på forhånd havde sendt en meddelelse til berørte borgere. Dette vil man overveje at gøre i en lignende situation i fremtiden.

## Tallene taler: Plan, Byg og Vej

I alt har borgerrådgiveren modtaget syv henvendelser fra borgere eller medarbejdere vedrørende Center Plan, Byg og Vej.

Det drejer sig i fem af de syv tilfælde om konkrete klager fra utilfredse borgere, men det er borgerrådgiverens opfattelse, at forvaltningen i alle tilfælde har ønsket at samarbejde om en løsning, der kan accepteres af alle parter. Der opleves også velvillighed fra centret i forhold til at besvare borgeres og borgerrådgivers henvendelser hurtigt efter henvendelse.

Flere gange har centrets medarbejdere i øvrigt taget initiativ til dialog med borgerne forud for afgivelse af afgørelser, som kan opleves som belastende for borgerne. I den forbindelse er borgerrådgiveren inddraget som sparring i forhold til god og forvaltningsretligt ordentlig formidling af afgørelsen overfor borgeren.

## Tallene taler: Natur og Miljø

I alt har borgerrådgiveren modtaget tre henvendelser fra borgere eller medarbejdere vedrørende Center Natur og Miljø.

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, ligesom sagen har været omkring det almindelige domstolssystem. Borgerrådgiveren foretog tilbage i 2015-2017 en dyberegående undersøgelse af sagens forhold og vurderingen var, at der ikke umiddelbart sås større fejl og mangler og forvaltningens håndtering af sagen. Ved borgerens henvendelse i den seneste periode, var der ikke tilkommet nyt i sagen, der kunne begrunde borgerrådgiverens genoptagelse af sagen.

Også i Center Natur og Miljø er det flere gange set, at centrets medarbejdere har taget initiativ til sparring med borgerrådgiveren forud for afgivelse af afgørelser, som kan opleves som belastende for borgerne. Borgerrådgiveren er i den forbindelse inddraget som sparring i forhold til god og forvaltningsretligt ordentlig formidling af afgørelsen overfor borgeren.

## Tallene taler: 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 borgerrådgiveren modtaget tre henvendelser fra borgere eller medarbejdere vedrørende de interne fællescentre.

To af henvendelserne vedrørte beslutninger på politisk niveau, mens den tredje henvendelse drejede sig om et tidligere afgivet hørings svar til et politisk udvalgsmøde.

Borgeren havde for nogle år siden afgivet et offentligt hørings svar i forbindelse med en sag på dagsordenen til et af kommunens politiske udvalg. Borgeren oplevede nu, at hendes hørings svar fortsat fremkom i google-søgninger, når der blev søgt på hendes navn. Borger ønskede hørings svaret fjernet fra kommunens hjemmeside, så det ikke længere ville være muligt at fremsøge.

Kommunens offentliggørelse af personoplysninger er omfattet af databeskyttelsesretten. Det vurderes dog at være i overensstemmelse med de databeskyttelsesretlige regler, at kommunen offentliggør høringsvar og almindelige, ikke-fortrolige personoplysninger.

Det fremgår af den kommunale styrelseslov<sup>5</sup> § 8, stk. 7, at:

*”Stk. 7. En fortegnelse over de sager, der vil komme til behandling på kommunalbestyrelsens møde, samt en udskrift af beslutningsprotokollen skal med de begrænsninger, der følger af lovgivningens regler om tavshedspligt, så vidt muligt offentliggøres”*

Kommunens offentliggørelse af dagsordner og referater fra byrådsmøderne er altså hjemlet i databeskyttelsesforordningens<sup>6</sup> artikel 6, stk. 1, litra c, idet kommunestyrelseslovens § 8, stk. 7 pålægger kommunen en retlig forpligtelse.



Offentliggørelse af dagsordner med fuld sagsfremstilling og bilag er dog også sagligt begrundet og har hjemmel i databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra e, idet der er tale om en behandling, der er nødvendig af hensyn til udførelse af en opgave i samfundets interesse eller som henhører under offentlig myndighedsudøvelse.

Det vurderes også, at kommunen har handlet i overensstemmelse med databeskyttelsesbestemmelserne, da de gav afslag på at slette borgerens høringsvar. Kommunen har behandlet borgerens oplysninger på et lovligt grundlag, og det vurderes ikke at

borgerens ønske om sletning bør gå forud for kommunens interesse i at behandle oplysningerne og samfundets interesse i den demokratisk gennemsigtige proces.

Kommunen har dog oplyst, at de har valgt at omdøbe filen med høringsvaret, så borgers navn ikke længere fremgår direkte af filnavnet, og den således ikke længere vil kunne fremsøges i søgemaskiner, blot ved søgning på borgers navn.

## Tallene taler: 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 maj 2019 – april 2020 har der været i alt 16 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

<sup>5</sup> <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2019/47>

<sup>6</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=DA>

myndighedsområde. Ofte sker det i praksis ved, at borgerrådgiveren undersøger borgerens spørgsmål nærmere, og finder frem til kontaktoplysninger på den rette myndighed.

## 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 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.

En enkelt afdeling har efterspurgt undervisning i generel forvaltningsret. Idet der ses et grundlæggende behov for løbende opkvalificering af medarbejderne indenfor generel forvaltningsret, har borgerrådgiveren valgt at påtage sig undervisningsopgaven og ser også mulighed for, at dette kan tilbydes i det kommende år.

## Borgerrådgivernetværket og det eksterne samarbejde

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:

- har borgerrådgiveren løbende deltaget i givende ERFA-møder med de jyske borgerrådgivernetværk. Det årlige landsdækkende borgerrådgiverinternat, som årligt afholdes i juni måned, er på grund af corona-krisen udskudt til september 2020.
- har den jyske del af det nationale borgerrådgivernetværk arbejdet på at forbedre kvaliteten af borgerrådgivernes rådgivning ved etablering af et samarbejde med cand.psyk.aut Janne Høgh. Samarbejdet udmøntede sig i en temadag i september 2019 og borgerrådgivergruppen har efterfølgende implementeret de nye værktøjer i sit arbejde.
- 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 borgerrådgiverne blevet kontaktet af den juridiske tænketank Justitia. Justitia har som formål at styrke fokus på og respekten for grundlæggende retsstatsprincipper og frihedsrettigheder i offentligheden, blandt myndigheder, eksperter og beslutningstagere i Danmark såvel som internationalt<sup>7</sup>

Tænketanken er aktuelt i gang med en undersøgelse af borgerrådgiverfunktionen i landets kommuner og hele landets borgerrådgivere er i den forbindelse bedt om at udfylde et spørgeskema med spørgsmål til borgerrådgiverens opfattelse af uafhængighed, uvildighed, funktionens styrker og svagheder, hvilken indvirkning borgerrådgiverfunktionen har på borgerens retssikkerhed og, om borgerrådgiverne føler sig udfordrede på deres uafhængighed og samarbejde med forvaltningen.

Der er efterfølgende udført opfølgende, kvalitative interviews med enkelte borgerrådgivere. Justitia ønsker med undersøgelsen at komme med nogle konkrete anbefalinger på baggrund af den afsluttende rapport. Det er også intentionen at højne borgerens retssikkerhed ved at sætte fokus på borgerrådgiverfunktionen som institution i kommunerne.

---

<sup>7</sup> <http://justitia-int.org/om-justitia/>

## Behandling af borgerens persondata

Når man som borger henvender sig til borgerrådgiveren, bliver henvendelsen i første omgang ikke registreret. 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. Borgerens 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](http://datatilsynet.dk) > Generelt om Databeskyttelse > Klage til datatilsynet

