

Borgerrådgiverens beretning

Maj 2017

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse	2
Forord	3
Uvildighed, samarbejde og gennemsigtighed	4
Tallene taler	5
Borgerrådgers behandling af borgerhenvendelserne	5
De interne fællescentre	6
Sundhed · Pleje og Omsorg · Børn og Unge · Plan, Byg og Vej · Natur og Miljø · Kultur og Fritid	6
Familie og Handicap	7
Borgerrådgers anbefalinger til Center Familie og Handicap	8
Arbejdsmarked og Borgerservice	8
Borgerrådgers anbefalinger til Center Arbejdsmarked og Borgerservice	9
Øvrige henvendelser	10
Opfølgning	11
Opfølgning på Center Familie og Handicap	11
Opfølgning på Center Arbejdsmarked og Borgerservice	11
Borgerrådgiveren som konsulent for forvaltningen	11
Eksternt arbejde	12
Egendriftsundersøgelse	12
Generelle forvaltningsretlige problemstillinger	13
Borgerrådgerfunktionens eksterne kommunikation	13
Mål-evaluering af borgerrådgerens responstid	13

Forord

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

Der er borgerrådgivere i mange kommuner, og i skrivende stund har mere end en tredjedel af alle landets kommuner valgt at have en borgerrådgiverfunktion.

Borgerrådgiverfunktionen i Rebild Kommune kan til dels sammenlignes med Folketingets Ombudsmand med sit overordnede fokus på borgerens juridiske retssikkerhed, men borgerrådgiveren har derudover et endnu større fokus på dialog og samarbejde mellem borger og forvaltning. Borgerrådgiveren understøtter dialogen mellem borger og forvaltning, og medvirker på den måde til at skabe større forståelse og færre konflikter.

Eksempelvis vil en borgers akutte problem kunne forsøges løst ved at borgerrådgiveren hurtigt tager kontakt til den relevante sagsbehandler. Borgerrådgiveren 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 afgørelse. I mange tilfælde gør borgerrådgiverens indsats det også enklere for forvaltningen at forstå og handle på, hvad borgeren har behov for.

Endeligt kan borgerrådgiveren også bruges til almindelig rådgivning 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.

Borgerrådgiveren 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.

Borgerrådgiverens beretning offentliggøres to gange årligt, og formålet med denne beretning er at give en status på, hvilke henvendelser, der har været i perioden november 2016 – marts 2017. 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, ligesom den vil give et billede af tankerne bag borgerrådgiverfunktionen, og borgerrådgiverens fremadrettede tilgang til opgaven med at sikre borgernes retssikkerhed.

Rebild kommune, 1. maj 2017

Eva Helene Antonsen – Borgerrådgiver



Uvildighed, samarbejde og gennemsigtighed

Borgerrådgiveren er uvildig. Men hvad betyder det egentlig?

Det betyder, at borgerrådgiveren ikke er ansat i forvaltningen, og dermed heller ikke refererer til nogen forvaltningschef, direktør, eller endog kommunaldirektøren.

”Jamen, borgerrådgiveren er da ansat og får løn af Rebild Kommune!”

Det er rigtigt. Men Borgerrådgiveren bestemmer selv tilgangen til de enkelte sager, og ingen i forvaltningen bestemmer over, hvilke undersøgelser eller fakta, borgerrådgiveren vælger at offentliggøre. Borgerrådgiveren er ansat af politikkerne til at være undersøgende og ærlig omkring sine fund.

”Men betyder det så, at alle forvaltningens ansatte har et anstrengt forhold til borgerrådgiveren? Borgerrådgiveren kan jo 'hænge de ansatte ud', hvis der bliver fundet fejl i sagsbehandlingen. ”

Nej, det vil være forkert at sige, at forvaltningen har et dårligt forhold til borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren er meget afhængig af et godt samarbejde med medarbejderne. For kun ved åbenhed, ærlighed og et ønske om at samarbejde, kan borgerrådgiveren hjælpe borgerne, og dertil hjælpe forvaltningen at få indblik i fejl og uhensigtsmæssigheder, der kan gøres bedre. Det daglige samarbejde med medarbejdere og ledere er derfor rigtig vigtigt, og borgerrådgiveren bestræber sig på at være synlig og tilstede på de forskellige kontorer i forvaltningen. Dialogen sikrer også, at borgerrådgiver har føling med, hvad der foregår i forvaltningen, og indføling er et godt udgangspunkt for den kritiske drøftelse, der nogle gange også kan være nødvendig.

Også gennemsigtighed er vigtig for borgerrådgivers måde at arbejde på. Det offentlige arbejder for samfundet og for borgerne, og det offentlige skal derfor ses som et slags gennemsigtigt glashus. Alle ansatte har pligt til, og et etisk ansvar for at arbejde, så borgerne kan se igennem glashuset, gennemskue processerne omkring, og forstå resultaterne af deres sagsbehandling. Gennemsigtighed er helt central for demokratiet og retssikkerheden for borgerne.

Borgerrådgiveren er, ligesom alle andre offentligt ansatte, omfattet af denne pligt til at arbejde gennemsigtigt, og netop borgerrådgiverens beretning er blandt andet en måde at vise hvilke metoder borgerrådgiveren benytter, og hvilke resultater, der kommer ud af arbejdet. Kravet om gennemsigtighed betyder også, at der hos borgerrådgiveren føres journal over alle henvendelser, og at alle borgere, har ret til at se sin egen sag, hvis og når de ønsker det. Reglerne om tavshedspligt gør selvfølgelig, at ingen andre end borgerrådgiveren og borgeren selv – heller ikke nogen ansatte i forvaltningen – har adgang til borgerrådgiverens journal om borgeren.

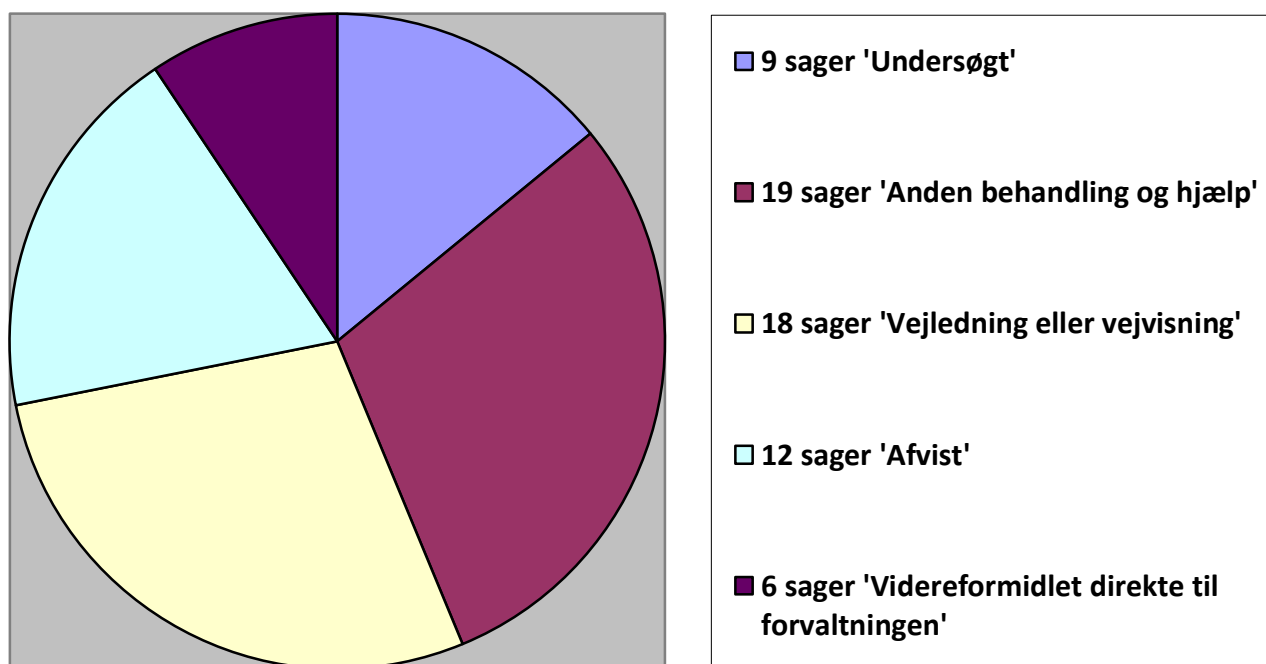
Tallene taler

I perioden siden sidste beretning har borgerrådgiveren fået i alt 64 borgerhenvendelser og 24 interne henvendelser fra medarbejdere og ledere med behov for borgerrådgiverens bistand.

Perioden strækker sig fra november 2016 til marts 2017 – i alt et tidsrum på fem måneder. Grundet periodens omfang, kan det være svært at sammenligne antallet henvendelser med sidste beretnings tal. Dette skyldes, at sidste beretning dækkede over en periode på i alt omkring otte måneder.

Inden tallene for perioden gennemgås mere detaljeret, er det også vigtigt at gøre opmærksom på, at antallet af henvendelser til borgerrådgiveren, set i forhold til forvaltningens samlede antal sager, er forsvindende lille, og aldrig vil kunne bruges som et mål for forvaltningens absolutte kvalitet i sagsbehandlingen. Borgerrådgiverens løbende og detaljerede statistikregistrering vil derimod kunne give gode indikationer på forvaltningens generelle kvalitet i sagsbehandlingen, og af registreringerne vil også kunne udledes mulige tendenser og udviklingsmuligheder for forvaltningen.

Borgerrådgivers behandling af borgerhenvendelserne



Diagrammet viser, at den største andel af henvendelserne munder ud i 'Vejledning eller vejvisning' og 'Anden behandling og hjælp' fra borgerrådgiveren. Kun ni af de i alt 64 sager er endt i en egentlig undersøgelse af ét eller flere forhold. Dette skyldes blandt andet, at sagerne i kategorierne 'Vejledning eller vejvisning' og 'Anden behandling og hjælp' ofte er sager, hvor borger ikke klager direkte over nogen forhold, men mere efterspørger råd og vejledning i juridiske forhold, hjælp til at finde rundt i det kommunale system, eller konkret information om for eksempel klageinstanser eller kommunens serviceniveau.

Vender man tallene om, fremgår det omvendt, at 55 af de i alt 64 sager ikke fører til nogen konkret undersøgelse. Dette kan ses som et vidnesbyrd om, at den altovervejende andel af sagerne løses i en form for dialog. Enten i dialog med borgeren, i dialog med forvaltningen, eller med begge parter. Det er absolut positivt, og erfaringen er, at det også fremmer det gode samarbejde borger/forvaltning imellem

fremadrettet. Det skal i øvrigt bemærkes, at en dialogbaseret løsning på ingen måde udelukker en mere konkret undersøgelse af forvaltningen. I løbet af borgerrådgiverens sagsbehandling, vil der løbende være fokus på, om forvaltningen lever op til relevante lov- og servicekrav. Hvis der ses eksempler på det modsatte, kan borgerrådgiveren vælge at gå ind i en nærmere undersøgelse af hele eller dele af sagen.

Kategorien 'Afvist', kan med sine 12 sager synes stor, men dækker primært over sager hvor borgere har efterspurgt hjælp eller vejledning, der ligger udenfor borgerrådgiverens kompetenceområde. Borgerrådgiveren har viden om, og ekspertise i kommunale forhold og kan for eksempel ikke rådgive om tungere skatteforhold. En henvendelse, der ligger udenfor borgerrådgiverens kompetence, vil blive kategoriseret som afvist, men vil dog næsten altid munde ud i nogle gode råd og en form for vejvisning, således borgeren ved, hvor han kan henvende sig i stedet. En 'afvist' sag resulterer altså ofte i, at borgerrådgiveren tager sig tid til at finde ud af, hvilken anden myndighed, der kan hjælpe borgeren.

De interne fællescentre

De to interne fællescentre (Fællescenter Sekretariat og Fællescenter Økonomi og It) dækker over funktioner som borgmesterkontor, kommunikation, HR, 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 syv henvendelser vedrørende de interne fællescentre. Heraf er tre af henvendelserne fra interne medarbejdere eller ledere, der ønsker borgerrådgivers bistand.

I én af borgerhenvendelserne har en borger bedt om hjælp til at få slettet sit navn fra en mødedagsorden, da dagsordenen kom frem ved Googlesøgninger på hendes navn. Borger ønskede ikke, at hendes navn længere skulle kunne kædes sammen med den nævnte mødedagsorden. Forvaltningen må ikke umiddelbart slette i dagsordener, men ville gerne hjælpe borger, og forsøgte sig derfor med at slette borgers navn i filnavnet. Det resulterede i, at borgers navn ikke længere dukkede op i Googlesøgningen, og borgers problem blev på den måde løst.

Sundhed – Pleje og Omsorg – Børn og Unge – Plan, Byg og Vej – Natur og Miljø – Kultur og Fritid

Der har i opgørelsesperioden ikke været nogen borgerhenvendelser vedrørende Center Sundhed, Center Kultur og Fritid og Center Børn og Unge. Der har været en intern henvendelse vedrørende Center Sundhed og tre interne henvendelser vedrørende Center Børn og Unge. Interne henvendelser fra medarbejdere og ledere omhandler ofte et ønske om hjælp til at forvalte lovgivningen korrekt overfor borgerne. For eksempel har borgerrådgiveren rådgivet omkring korrekt udformning af klagevejledninger til borgerne på PPR's (Pædagogisk Psykologisk Rådgivning) område.

Center Pleje og Omsorg, Center Plan, Byg og Vej, og Center Natur og Miljø har alle kun haft få henvendelser i opgørelsesperioden.

Center Pleje og Omsorg står for syv af henvendelserne, hvoraf to af henvendelserne er fra interne medarbejdere. Et gennemgående træk i tre af borgerhenvendelserne er, at borgerne har et navngivet behov for hjælp eller støtte, og har brug for at vide hvilken medarbejder i forvaltningen, de skal henvende sig til. Borgerrådgiver er gerne behjælpelig med at finde rette medarbejder.

Center Plan, Byg og Vej står for tre henvendelser i perioden. Heraf er en enkelt henvendelse af intern karakter.

I den ene af borgerhenvendelserne havde borger brug for hjælp til at gennemtænke en anke over en afgørelse fra Center Plan, Byg og Vej. Borgerrådgiver hjalp borger med at formulere sine tanker, og få dem nedfældet på skrift, så de kunne sendes af sted til ankeinstansen.

I alt har borgerrådgiver modtaget fire henvendelser vedrørende Center Natur og Miljø – heraf kun en enkelt intern henvendelse. Der ses ingen gennemgående træk i borgerhenvendelserne.



En borger kontaktede borgerrådgiveren med et ønske om at blive fritaget for vægtafgift i forbindelse med bevilling af en handicapbil. Borgeren havde hørt om muligheden, men vidste ikke, hvor i forvaltningen han skulle starte for at ansøge. Det handlede om, at borger ikke kendte kommunens organisering, og hvilke medarbejdere der sidder med opgaverne.

Borgerrådgiver vidste ud fra sin viden om kommunens organisering, at det var Center Pleje og Omsorg, der har med bevilling af handicapbiler at gøre, og fandt frem til rette medarbejder, der kunne være borgeren behjælpelig ift. ansøgningen om fritagelse for vægtafgift.

Familie og Handicap

I alt har der været 22 henvendelser til borgerrådgiveren, vedrørende Center Familie og Handicap. Syv af henvendelserne er interne henvendelser fra medarbejdere eller ledere.

Det fremgår af borgerhenvendelserne, at der ikke længere ses nævneværdige problemer omkring borgeres oplevelse af manglende respekt i kommunikationen med medarbejdere, som ellers nævnt i 'Borgerrådgiverens beretning' marts 2016. Center Familie og Handicap har ydet en stor indsats i forhold til problematikken (nævnt i Borgerrådgiverens beretning november 2016), og det er glædeligt at se, at indsatsen har givet et fint resultat.

Dog ses i denne periode fire sager, hvor borgere har oplevet for lang sagsbehandlingstid og manglende respons på henvendelse. I et enkelt tilfælde havde en borger ventet i mere end 1½ år på en afgørelse, som havde stor betydning for hendes livsførelse i hverdagen. Den meget lange sagsbehandlingstid gav borger store problemer i forhold til at have en funktionel hverdag med arbejde og familie, da borger har et handicap, der gør hende afhængig af støtte. Der er taget hånd om borger efterfølgende, og ny sagsbehandler har fulgt op på de udeståender borger har haft.

En borger henvendte sig omkring et tidligere forløb hun havde med Center Familie og Handicap. Borgeren ville blandt andet gerne have mulighed for at fortælle sin side af sagen, da hun havde bemærket, at der i hendes søns sag lå en uimodsagt udtalelse fra en psykolog, der havde udtalt, at sønnens problemer blandt andet skyldtes moderen selv.

Som udgangspunkt må forvaltningen ikke slette oplysninger i en journal, men borgere har ret til at få tilføjet bemærkninger, som kan stå ved siden af. På den måde kan borgere berigtige oplysninger, de mener er forkerte.

I den nævnte sag blev borgeren aldrig indkaldt til en samtale, så hun kunne få lov til at afgive sine berigtigelser.



Borgerrådgivers anbefalinger til Center Familie og Handicap

I et Center som Center Familie og Handicap, hvor der løbende behandles omkring 900 sager (oplysning fra centerchef for Familie og Handicap), er de fire nævnte sager, hvor der er oplevet problemer i forhold til for lang sagsbehandlingstid eller respons, ikke et stort tal. Det er dog altid vigtigt at rette op på fejl, forvaltningen eventuelt laver, og det er borgerrådgivers opfattelse, at centret tager alle borgerhenvendelser seriøst.

Det skal dertil anbefales, at borgeren der ønsker at få lov til at berigtige informationerne i sin søns sag (som nævnt i eksempel-boksen herover), indkaldes til en samtale med en medarbejder, der vil tage i mod hendes kommentarer, og tilføje dem til journalen.

Ifølge offentlighedsloven har forvaltningen pligt til at notere og gemme alle oplysninger, der modtages i en sag. Notatpligten er med til at sikre, at borgere og andre kan konstatere, hvilke oplysninger, der er indgået i beslutningsgrundlaget for senere afgørelser. Når en oplysning er journaliseret i sagen, skal den forblive i sagen, uanset, om den er fejlagtig. Til gengæld skal forvaltningen sikre, at en borgers ønske om at berigtige oplysninger i sagen, bliver tilføjet journalen.

Arbejdsmarked og Borgerservice

I perioden siden sidste beretning i november 2016 har der været i alt 26 henvendelser vedrørende Center Arbejdsmarked og Borgerservice. Ud af de 26 henvendelser var seks interne henvendelser fra ledere eller medarbejdere med et ønske om konsulentbistand.

De interne henvendelser omhandler primært fortolkning af konkrete forvaltningsretlige spørgsmål vedrørende emner såsom for eksempel afgørelser, bisiddere, samtykkeerklæringer, partsrepræsentation, og videregivelse af oplysninger.

Borgerhenvendelserne omhandler generelt meget forskellige emner. I tre af de 20 borgerhenvendelser er Center Arbejdsmarked og Borgerservice bedt om at ændre en eksisterende sagsgang eller procedure.

I én af sagerne havde en borger et ønske om en oversigt over en beregning af kommunens fleksløntilskud. Borgeren er ansat i fleksjob og får månedligt et fleksløntilskud fra kommunen. Tilskuddet beregnes ud fra bl.a. foregående måneds løn fra arbejdsgiver, timeantal, andre indtægter mm. Borger oplevede, at der ofte var fejl i beregningerne, men det var svært for ham at gennemskue, da han ikke automatisk fik medsendt en beregningsoversigt ved udbetalingen af fleksløntilskuddet.

Når man får udbetalt en offentlig ydelse, modtager man en meddelelse fra forvaltningen om, at de har beregnet skat, fradrag mm., og at der vil blive overført et konkret beløb. Det fremgår ikke af denne udbetalingsmeddelelse, hvordan forvaltningen er kommet frem til beløbet der udbetales. Det vil sige, at borgerne ikke kan gennemskue alle mellemregninger i beregningen af tilskuddet.

31. august 2016 udkom 'Vejledning om fleksjob mv.', der slog fast overfor kommunerne, at alle fleksløntilskudsberettigede borgere, har ret til en beregningsoversigt med hver udbetaling af fleksløntilskud. Desværre har kommunernes tilgængelige IT-løsninger ikke en mulighed for dette, og alle kommuner er derfor nødsaget til hver måned at lave en manuel udskrift i alle sager, eller helt at undlade at overholde pligten.

Dette er selvfølgelig ikke holdbart, da det betyder, at borgerens retssikkerhed ikke er sikret. Det er derfor aftalt med Center Arbejdsmarked, at der løbende skal følges op på, hvornår det IT-teknisk bliver muligt automatisk at medsende beregningsoversigter til alle berettigede borgere. Indtil det IT-mæssige er løst, er det aftalt, at borgere der ønsker beregningsoversigter vedrørende deres fleksløntilskud, kan henvende sig til Center Arbejdsmarked, og bede om dette i deres egen sag.

En borger havde klaget over en afgørelse fra Center Arbejdsmarked og Borgerservice, men var usikker på, om forvaltningen havde sendt alle relevante akter af sted. Især var det vigtigt for ham, at hans egne breve til forvaltningen kom med, da han mente, disse var vigtige for afgørelsen.

Af journalen fremgik hvilke dokumenter, der var fremsendt til klageinstansen, men det er borgerrådgivers opfattelse, at dette ikke er tilfældet i alle sager, der videresendes til en klageinstans.



Borgerrådgivers anbefalinger til Center Arbejdsmarked og Borgerservice

Som nævnt herover, har borgerrådgiver anbefalet Center Arbejdsmarked løbende at holde sig opdateret omkring de IT-tekniske muligheder for at overholde forvaltningens pligt til at medsende beregningsoversigter til alle fleksløntilskudsmodtagere hver måned.

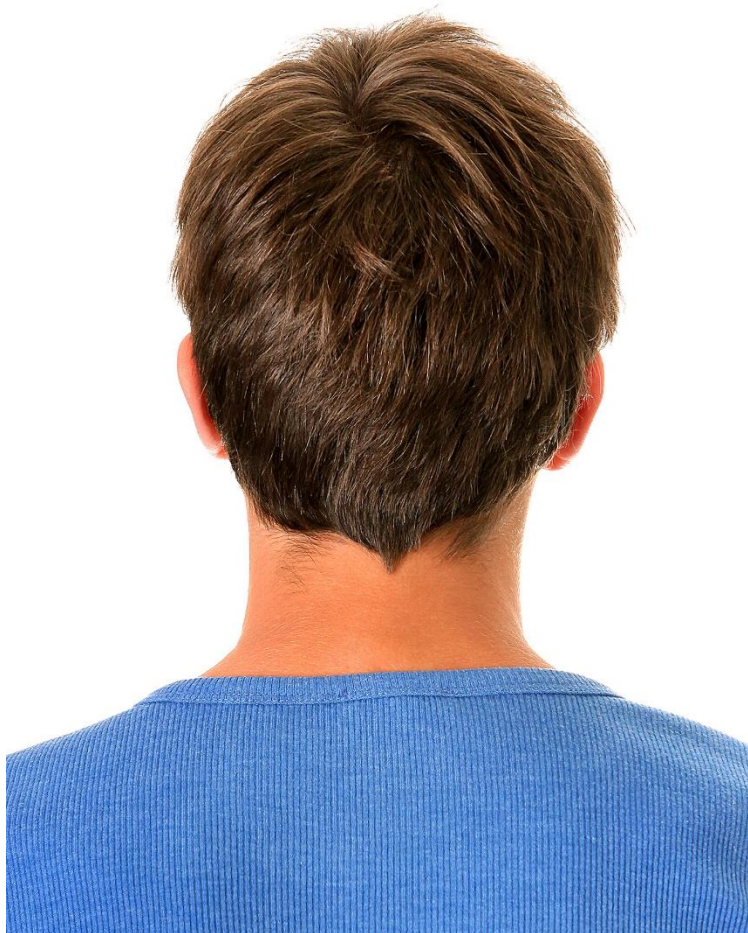
Videre anbefales, at der fremadrettet indarbejdes en praksis i centret, hvor alle sagsakter der videresendes til en klageinstans i forbindelse med en klage fra en borger (se ovenstående eksempel), noteres eller journaliseres i sagen således, at det kan dokumenteres af forvaltningen, at alle relevante sagsakter er medsendt til klageinstansen.

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 november 2016 – marts 2017 har der været i alt 15 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, eller der er tale om borgere, der har valgt alligevel ikke at gøre brug af borgerrådgivers hjælp.



En anonym borger ringede til borgerrådgiver. Under samtalen betakkede han sig for borgerrådgivers hjælp, efter at have spurgt ind til borgerrådgivers ansættelsesforhold. Borger følte sig ikke overbevist om borgerrådgivers uvildighed.

Borgerrådgiver er ansat direkte af politikerne i økonomiudvalget, og er altså ikke underlagt forvaltningen på nogen måde. Uvildigheden er sikret, idet borgerrådgiver svarer direkte til politikerne, og ingen i forvaltningen kan træffe beslutning om borgerrådgivers arbejde.

Borger blev orienteret om dette, men valgte altså alligevel at takke nej til borgerrådgivers hjælp.

Der kan i øvrigt opfordres til at læse afsnittet 'Uvildighed, samarbejde og gennemsigtighed' i denne beretning, da afsnittet giver en god beskrivelse af hvordan borgerrådgiver opretholder sin uvildighed, trods et godt og nødvendigt samarbejde med forvaltningen.

Opfølgning

I forbindelse med udgivelsen af seneste beretning i november 2016, blev der givet nogle anbefalinger til et par af kommunens centre. I dette afsnit vil der blive redegjort for de tiltag og aktiviteter centrene efterfølgende har sat i værk for at imødekomme borgerrådgiverens anbefalinger.

Opfølgning på Center Familie og Handicap

I løbet af perioden fra beretningen i marts 2016, har både ledere og medarbejdere ved Center Familie og Handicap arbejdet hårdt på at skabe en bedre kommunikationskultur i kontakten med borgerne. Det er borgerrådgivers oplevelse, at dette fokus har givet fine resultater, og at der fortsat er en god opmærksomhed på dette.

Opfølgning på Center Arbejdsmarked og Borgerservice

Borgerråd giver anbefalede i seneste beretning fra november 2016, at Center Arbejdsmarked og Borgerservice skulle beholde sit gode fokus på det forvaltningsretlige arbejde i hverdagen. På daværende tidspunkt var alle medarbejdere i centret ved at gennemgå et planlagt undervisningsforløb i generel forvaltningsret.

Efterfølgende har ledelsen tilkendegivet et ønske om yderligere undervisning i forvaltningsret, som et løbende tilbud. Borgerråd giver stiller gerne løbende sin undervisning til rådighed.

Udover deltagelse i undervisning, er det også fortsat opfattelsen, at både medarbejdere og ledere har taget borgerråd giverens tilbud om juridisk sparring til sig, og ledelsen opfordrer jævnligt medarbejdere til at henvende sig til borgerråd giver, hvis de har spørgsmål indenfor borgerråd giverens kompetenceområde.

Borgerråd giveren som konsulent for forvaltningen

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

I alt er der i perioden november 2016 – marts 2017 modtaget 24 interne henvendelser fra medarbejdere eller ledere i Rebild kommune.

Som eksempler på interne henvendelser, kan nævnes ønsker om undervisning. Der er i perioden flere gennemførte kurser i generel forvaltningsret. Blandt andet er der gennemført en halv dags undervisning af kommunens institutionsledere, hvor emner såsom 'afgørelser', 'klagemuligheder' og 'partshøring' blev drøftet.

Også i forvaltningens arbejde med at udarbejde og opdatere brevskebeloner, der skal leve op til lovbestemte krav, har forvaltningen gjort brug af borgerråd giverens kompetencer. Borgerråd giveren har i perioden siden sidste beretning sagt ja til at deltage i skabelonarbejdet for blandt andre Center Plan, Byg og Vej, Center Natur og Miljø, og for Center Familie og Handicap og PPR (Pædagogisk og Psykologisk Rådgivning). Inddragelse af borgerråd giveren kan betyde et øget fokus på, at sproget bliver borgervenligt, samtidig med, at forvaltningsrettens bestemmelser overholdes.

Borgerråd giveren følger løbende med i kommunale nyheder og forhold, og arbejder også fremsynet for at være på forkant med udviklingen på det kommunale område. Eksempelvis valgte borgerråd giveren at sikre sig, at relevante ledere og medarbejdere var bevidste om, da mange borgeres digitale fritagelse automatisk udløb den 1. november 2016. Borgerservice meldte i samme forbindelse tilbage til borgerråd giver, at de

allerede var på forkant med problemerne, og havde valgt at kontakte de berørte borgere direkte, således ingen borgere unødigt skulle opleve at stå uden adgang til at modtage breve fra kommunen.

Eksternt arbejde

Ud over borgerhenvendelser og konsulentarbejde for forvaltningens medarbejdere, bruger borgerrådgiveren også eksternt kræfter på at sikre borgerens retssikkerhed. Blandt andet er der løbende tæt kontakt til, og erfaringsudveksling med alle Danmarks borgerrådgivere, og kontakten er medvirkende til et vigtigt fokus på kommunale udfordringer på nationalt plan. Der afholdes lokale borgerrådgivermøder hver måned, og hvert halve år afholdes større netværksmøder for hele landsdelen.

Én gang årligt mødes hele landets borgerrådgivere to dage på et internatophold, der sammensættes af faglige oplæg, diskussioner og drøftelser.

Flere og flere offentlige myndigheder, såvel som private aktører, viser interesse for samarbejde med, og inddragelse af borgerrådgiverne. Senest har Folketingets Ombudsmand tilkendegivet et ønske om et mere systematisk samarbejde med landets borgerrådgivere. Dette fremtidige samarbejde vil blive nærmere drøftet på det landsdækkende møde i juni 2017.

Vedtagelsen, og den kommende ikrafttrædelse af persondataforordningen til maj 2018, har været udgangspunkt for endnu et eksternt stykke arbejde. Borgerrådgiveren har i den forbindelse valgt at gå aktivt ind i forvaltningens forberedelser for at kunne overholde forordningens bestemmelser om beskyttelse af persondata. Borgerrådgiveren har også valgt at deltage i en referencegruppe i regi af KL (Kommunernes Landsforening). Deltagelse i gruppen understøtter arbejdet med at forberede landets kommuner til overgangen til persondataforordningens bestemmelser, men giver også borgerrådgiveren en god mulighed for indsigt i såvel KLs som andre kommuners udfordringer på området. Arbejdet hen i mod persondataforordningens ikrafttræden, fortsættes i det kommende år.

Egendriftsundersøgelse

Tilrettelæggelsen af borgerrådgiverfunktionen er delvist udlagt til borgerrådgiver selv, og som tidligere nævnt, er funktionen på mange måder at sammenligne med Folketingets Ombudsmand. Det er derfor besluttet, at borgerrådgiver af egen drift kan iværksætte undersøgelser, hvis der ses faglig og saglig anledning til det. Undersøgelser, der dækker bredere sagsområder end blot enkeltstående borgersager.

I perioden siden seneste beretning, er der iværksat en dyberegående undersøgelse af sagsbehandlingen omkring anmodninger om aktindsigt. Der er taget udgangspunkt i Center Familie og Handicaps arbejdsgange og organisering af procedurer på sagsområdet.

Som en følge af borgerrådgivers involvering i området, er borgerrådgiver blevet bedt om at holde oplæg om aktindsigt og tilhørende relevante, juridiske områder. Ledere og medarbejdere har derudover arbejdet på at nedskrive og tydeliggøre kompetencer og arbejdsgange for aktindsigtsanmodninger, ligesom der er udarbejdet nye brevskeleter for lovmedholdelige afgørelser. Borgerrådgiver har i den forbindelse rådgivet omkring relevant lovgivning og overholdelse af forvaltningsrettens bestemmelser.

I skrivende stund er centret ved at lægge sidste hånd på arbejdet, og det endelige resultat af endriffsundersøgelsen vil derfor først blive offentliggjort i næste beretning.

Generelle forvaltningsretlige problemstillinger

Rigtig mange af de svar borgerrådgiveren giver på baggrund af henvendelser, rummer udtalelser om, eller en stillingtagen til forvaltningsretlige spørgsmål af mere generel karakter. I tidligere beretninger, har disse generelle forvaltningsretlige spørgsmål og svar været samlet i dette afsnit.

For fremadrettet at lette adgangen til svar som ovenstående, er det besluttet at oprette en brugervenlig side, med svar på mere generelle forvaltningsretlige spørgsmål, for både borgere og medarbejdere. Siden vil fremover være at finde som en del af borgerrådgiverens side på www.rebild.dk. Intentionen er, at både borgere og medarbejdere skal kunne finde letforståelige svar på nogle af de forvaltningsretlige spørgsmål, der kan opstå i sagsbehandlingen af borgernes sager.

Ekstern kommunikering af borgerrådgiverfunktionen

I løbet af perioden siden seneste beretning, er borgerrådgiveren flere gange blevet omtalt i lokalavisen 'Vores avis', ligesom der jævnligt gøres opmærksom på borgerrådgiverfunktionen på Rebild kommunes Facebookside.

Som en mere indirekte kommunikationsindsats gøres forvaltningen løbende opmærksom på, at alle kan henvise borgere til borgerrådgiveren, og på denne baggrund er der også kommet nogle borgerhenvendelser.

Da antallet af borgerhenvendelser relativt set er faldet en anelse siden seneste beretning, har det givet anledning til at overveje, om der måske bør findes nye og andre måder at gøre mere opmærksom på borgerrådgiverfunktionen. Målet må være, at størst mulig antal borgere får kendskab til muligheden for at gøre brug af borgerrådgiverens hjælp.

Mål-evaluering af borgerrådgiverens responstid

Som en del af tilgangen til opgaven som borgerrådgiver, er der udarbejdet mål for hvor hurtigt en henvendelse til borgerrådgiveren kan forventes besvaret. Målet er udarbejdet af borgerrådgiver selv i anerkendelsen af, at det at stræbe i mod et mål, kan medvirke til at holde standarden høj.

Målet er at besvare minimum 95 % af alle henvendelser indenfor en arbejdsdag. Det vil sige, at borgere eller medarbejdere, som kontakter borgerrådgiver, i 95 % af tilfældene skal kunne forvente at få en respons fra borgerrådgiver senest efter en arbejdsdag.

En opgørelse siden sidste beretning i november 2016 viser, at målet denne gang ikke helt er nået.

88 % af henvendelserne blev besvaret samme dag eller senest efter en arbejdsdag, 11 % af henvendelserne blev besvaret efter to dage, og kun 2 % af henvendelserne blev besvaret efter tre dage eller mere.

Årsagen til den forlængede svartid i det meget få antal sager, der ikke blev besvaret samme eller næste arbejdsdag, skyldes primært sygdom hos borgerrådgiver, ferier, kursusaktiviteter eller anden mødeaktivitet ud af huset.

Der vil løbende og fremadrettet blive holdt øje med svartiden, og målet om at opnå de 95 %, vil fortsat søges efterstræbt.