



Borgerrådgiverens beretning

Maj 2018

Indhold

Indhold	2
Forord	3
Indledning	4
Forvaltningens ansvar	4
Tallene taler	6
De interne fællescentre	6
Kultur og Fritid · Sundhed · Plan, Byg og Vej · Natur og Miljø · Pleje og Omsorg	6
Arbejdsmarked og Borgerservice	7
Borgerrådgiverens anbefalinger til Center Arbejdsmarked og Borgerservice	7
Familie og Handicap	8
Borgerrådgivers anbefalinger til Center familie og Handicap	8
Børn og Unge	8
Borgerrådgivers anbefalinger til Center Børn og Unge	8
Øvrige henvendelser	9
Opfølgning – siden sidst	9
Opfølgning på Center Familie og Handicap	9
Opfølgning på Center Arbejdsmarked og Borgerservice	10
Borgerrådgiveren som konsulent for forvaltningen	10
Eksternt arbejde	10
Målevaluering – responstid	10
Ekstern omtale af borgerrådgiverfunktionen	11

Forord

Borgerrådgiverens beretning offentliggøres to gange årligt, og tidligere offentliggjorte beretninger kan findes på Rebild Kommunes hjemmeside under 'Borgerråd giver'.

Formålet med denne beretning er, at give en status på, hvilke henvendelser, der har været i perioden oktober-marts 2018.

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 borgerråd giverfunktionen, og borgerråd giverens fremadrettede tilgang til opgaven med at sikre borgernes retssikkerhed.

Rebild kommune, 1. maj 2018

Eva Helene Antonsen – Borgerråd giver



Hvad er en borgerråd giver?

Borgerråd giveren i Rebild Kommune er ansat af Økonomiudvalget. Det er en uvildig funktion – borgerråd giveren er uafhængig af forvaltningen.

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

Der er borgerråd givere i mange kommuner. Pt. har mere end en tredjedel af alle landets kommuner valgt at have en borgerråd giverfunktion.

Borgerråd giverfunktionen i Rebild Kommune kan til dels sammenlignes med Folketingets Ombudsmand med sit overordnede fokus på borgerens juridiske retssikkerhed. Men borgerråd giveren har derudover et endnu større fokus på dialog og samarbejde mellem borger og forvaltning. Borgerråd giveren 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 borgerråd giveren hurtigt tager kontakt til den relevante sagsbehandler. Borgerråd giveren 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 borgerråd giverens indsats det også enklere for forvaltningen at forstå og handle på, hvad borgeren har behov for.

Endeligt kan borgerråd giveren 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.

Borgerråd giveren 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.

Indledning

Det hænder, at borgerrådgiveren får henvendelser fra borgere, som deltager i en form for afklaringsforløb. Et forløb, som skal munde ud i en afklaring af borgerens arbejdsevne.

”Arbejdsevne – evnen til at arbejde og forsørge sig selv ved indtægtsgivende arbejde.

Arbejdsevnen skal beskrives og vurderes, når der skal tages stilling til spørgsmål om for eksempel revalidering, fleksjob eller førtidspension. En sådan afklaring kan ske på kontanthjælp, i ressourceforløb eller lignende”

Ofte fortæller disse borgere en enslydende historie. De fortæller om, hvordan den lange afklaringsperiode og dens usikkerhed omkring det endelige resultat, har voldsom indflydelse på deres hverdag og deres livskvalitet. Hvordan afklaringsperioden forværrer deres psykiske tilstand, og i nogle tilfælde medfører uudholdelige bekymringer og oplussen af både angstsymptomer og depression. I nogle tilfælde har en lang afklaringsperiode altså alvorlige konsekvenser for borgeren – både her og nu, men i nogle tilfælde også i fremtiden, i form af kronificering af en eventuel psykisk lidelse.

Det er værd at understrege, at borgerrådgiveren ikke har modtaget henvendelser om problemet i et omfang som berettiger til kritik af Rebild Kommune som helhed. Man bør også huske på, at antallet henvendelser til borgerrådgiveren er meget lille i forhold til det samlede antal sagsbehandlinger i forvaltningen, og ved nærmere undersøgelse af enkeltstående sager, er der ikke set tegn på nogen gennemgående og generel problematik.

Alligevel er det værd at stoppe op og skænke det en grundig tanke, når flere borgere oplever at få ødelagt deres hverdag og få forværret sin helbredstilstand i løbet af deres afklaringsperiode. Kombinationen af en lang afklaring og psykiske lidelser, såsom for eksempel PTSD, kan have alvorlige konsekvenser for borgeren. Som offentlig myndighed bør man i den sammenhæng være sit ansvar meget bevidst. Forvaltningen har et stort ansvar og endda en lovmæssig forpligtelse til at afklare borgerens behov for hjælp så hurtigt som muligt. Det er god forvaltningsskik og ordentligt overfor borgerne.

Forvaltningens ansvar

Borgeren vil altid være ’den lille’ i denne sammenhæng, og helt underlagt forvaltningens måde at håndtere den konkrete afklaring. I de fleste tilfælde vil det være svært, for ikke at sige umuligt for borgeren at gennemskue alle sagsskridt, beslutninger og handlinger i løbet af en sådan udredningsproces. Der hviler derfor et meget stort ansvar på forvaltningen under hele processen.

Blandt andet er det vigtigt at forvaltningen sørger for en parallel sagsbehandling i modsætning til en seriell. Altså sørger for at handle parallelt – indhenter nødvendige lægeoplysninger, udreder borgeren i en praktik, tilser at medicinsk behandling går i gang – i stedet for at afvente hver handling til ende, før næste iværksættes.

Det er forståeligt nok, at et langt afklaringsforløb vil indeholde mange mindre perioder uden aktivitet, men forvaltningen må være bevidst om, at de mange mindre perioder lagt sammen, kan løbe op i lange perioder, og forlænge afklaringsperioden væsentligt i sidste ende.

Uforholdsmæssigt lange afklaringsforløb kan som nævnt have alvorlige konsekvenser for borgeren. Ikke kun på det helbredsmæssige plan, men også økonomisk, personligt og på et juridisk plan.

Problemstillingen er ikke unik for Rebild kommune, og netop i disse dage har beskæftigelsesministeren fremsat et lovforslag (L193). Formålet med loven er at sikre, at der ikke igangsættes ressourceforløb, hvis det ikke er nødvendigt. Det forventes, at loven vil medføre en reel praksisændring i forhold til tilkendelsen af førtidspension. Den tidligere tilkendelse af førtidspension ventes at føre til et lavere antal personer i ressourceforløb. Man kan håbe på, at lovændringen også får indflydelse på andre former for afklaringsforløb, og under alle omstændigheder er det positivt at se, at politikkerne har bemærket de store problemer der ses på området.

Forvaltningen oplyser i øvrigt, at når lovforslaget er vedtaget, vil alle igangværende ressourceforløb i Rebild kommune, blive ekstraordinært gennemgået.

Jeg vil afslutte med et engelsk citat, som ikke umiddelbart har nogen direkte eller lettilgængelig dansk oversættelse, men som meget vel kunne beskrive problemstillingen, som den ser ud på nuværende tidspunkt.

"Justice delayed is justice denied"¹

¹ Citat: ukendt.

Som nævnt findes der ikke nogen direkte og lettilgængelig oversættelse til dansk, men man kunne løst oversætte det til – "Forsinket retfærdighed er afvist retfærdighed". Citatet læner sig op ad en holdning om, at selv om retfærdigheden på et tidspunkt sker fyldest, vil forsinket retfærdighed betyde, at retfærdigheden alligevel ikke er sket.

Tallene taler

I perioden siden sidste beretning har borgerrådgiveren fået i alt 85 henvendelser fra borgere og 13 henvendelser fra medarbejdere og ledere med behov for borgerrådgiverens hjælp. Opgørelsesperioden strækker sig fra 1. november 2017 til 31. marts 2018.

Inden tallene for perioden gennemgås mere detaljeret, er der et forhold det er vigtigt at gøre opmærksom på: Antallet af henvendelser til borgerrådgiveren, er forsvindende lille i forhold til det antal sager forvaltningen behandler. Tallet vil aldrig kunne bruges som en målfast enhed for forvaltningens kvalitet i sagsbehandlingen.

Borgerrådgiverens løbende og detaljerede statistikregistrering vil derimod kunne give gode indikationer på forvaltningens generelle kvalitet i sagsbehandlingen. Af registreringen vil der også kunne udledes mulige tendenser og udviklingsmuligheder for forvaltningen.

De interne fællescentre

De to interne fællescentre (Fællescenter Sekretariat og Fællescenter Økonomi og It) dækker over funktioner som borgmesterkontor, jurister, 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 fire henvendelser fra borgere vedrørende fællescentrene. Herudover har der været seks henvendelser fra medarbejdere og ledere, der ønsker borgerrådgiverens hjælp og viden i forvaltningsretlige problemstillinger.

I én af borgerhenvendelserne spurgte borgeren efter vejledning om Rebild Kommunes praksis for begravelseshjælp til borgere uden pårørende. Borgeren var usikker på, om hun ville have familiemedlemmer, der kunne sørge for hendes begravelse, når den tid kom. Borgerrådgiveren sørgede for kontaktoplysninger på en medarbejder, som kunne fortælle borgeren mere om kommunens praksis i situationer som borgerens. Det beroligede borgeren i forhold til, at det praktiske og økonomiske omkring en begravelse nok skulle blive løst.

Kultur og Fritid · Sundhed · Plan, Byg og Vej · Natur og Miljø · Pleje og Omsorg

Der har ikke været nogen henvendelser vedrørende **Center Kultur og Fritid** – hverken fra borgere eller medarbejdere.

Der har heller ikke været nogen henvendelser vedrørende **Center Sundhed** - hverken fra borgere eller medarbejdere.

Center Plan, Byg og Vej står for fem borgerhenvendelser i perioden. Der har ikke været nogen henvendelser fra medarbejdere eller ledere.

I den ene af borgerhenvendelserne søgte borgeren borgerrådgiverens støtte i en sag om kommunens politianmeldelse af borgeren, på grund af miljøforurening. Borgerrådgiveren kunne følge sagen sideløbende og være borgerens garant for, at forvaltningen overholdt alle sagsbehandlingsregler og god forvaltningsskik under hele forløbet.

I alt har borgerrådgiveren modtaget fire borgerhenvendelser vedrørende **Center Natur og Miljø** – og derudover to interne henvendelser. Der ses ingen åbenbare gennemgående træk i borgerhenvendelserne og alle fire er løst ved enten juridisk vejledning, hjælp til klageprocessen eller støtte til dialog med forvaltningen.

Center Pleje og Omsorg står for ti af henvendelserne –ingen af henvendelserne er fra medarbejdere. Et gennemgående træk i en stor del af henvendelserne er, 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.

Arbejdsmarked og Borgerservice

I alt har der været 32 henvendelser fra borgere til borgerrådgiveren, vedrørende Center Arbejdsmarked og Borgerservice. Derudover har der været fire henvendelser fra medarbejdere eller ledere.

I forhold til sidste beretning, betyder det, at der har været 50 % flere borgerhenvendelser.

Det ses, at henvendelserne er blevet anelse tungere og i 9 af de 32 henvendelser, ses der utilfredshed med udredningstiden vedrørende afklaring af borgerens arbejdsevne og fremtidige forsørgelsesgrundlag. Flere af borgerne oplever lange sagsbehandlingstider i forhold til deltagelse i ressourceforløb, indhentning af lægelige oplysninger, deltagelse i smertehåndteringsforløb med videre.

Flere borgere oplyser også, at de oplever flere sagsbehandlerskift og manglende respons og kommunikation fra sagsbehandlerne. Forvaltningen kan oplyse, at der har været en del ledige stillinger i perioden, og at det har været svært at få besat stillingerne.

Sammenholder man begge ovenstående problemstillinger, er det forståeligt når nogle borgere oplyser, at de oplever udredningsperioden som en meget stressende periode, med stor negativ effekt på deres liv. Især borgere med alvorlige psykiske lidelser som PTSD og angst, oplyser om alvorlig forværring af deres lidelser i udredningsperioden.

Borgerrådgiverens anbefalinger til Center Arbejdsmarked og Borgerservice

Der er i øjeblikket megen diskussion blandt politikere og i medier om kommunernes afgørelser om ressourceforløb og udredninger til blandt andet fleksjob og førtidspension. Problemstillingen med lange udredningstider og den meget negative påvirkning dette har på især borgere med psykiske lidelser, er ikke forbeholdt Rebild Kommune, men ses i hele landet.

Dette ændrer dog ikke på det forhold, at også Rebild Kommune har et udvidet ansvar for at behandle borgernes sager efter et hurtighedsprincip. Hurtighedsprincippet handler om, at kommunerne er forpligtede til at behandle borgernes sager så hurtigt som muligt, med henblik på at klarlægge hvilken hjælp borgerne har behov for, og i så tilfælde hvilken. Sagsbehandlingstiden må ikke belaste borgene unødvendigt.

En borger kan altid rette henvendelse til borgmesteren og klage over lang sagsbehandlingstid, men klager over sagsbehandlingstiden kan ikke behandles af for eksempel Ankestyrelsen². Dette lægger yderligere et ansvar på forvaltningen, idet borgeren ikke har nogen uvildig klageinstans at henvende sig til om problemstillingen.

Forvaltningen bør tilrettelægge sit arbejde sådan, at der løbende fokuseres på at holde sagsbehandlingstiderne korte. Dette kan blandt andet gøres ved at sikre, at sagsskridt der kan tages parallelt, ikke tages i forlængelse af hinanden, og dermed forlænger sagsbehandlingstiden unødvendigt. Forvaltningen bør også sikre at der er nok medarbejdere til at behandle de aktuelle sager.

Efter drøftelser med forvaltningen er det borgerrådgiverens vurdering, at Center Arbejdsmarked og Borgerservice har sat initiativer i gang, der skal medvirke til passende sagsbehandlingstider. De ledige stillinger er nu blevet besat med kompetente medarbejdere.

Der skal også igen mindes om, at antallet af henvendelser til borgerrådgiveren er meget lille i forhold til det samlede antal henvendelser til hele Center Arbejdsmarked og Borgerservice. Og det forholdsvist lille antal henvendelser viser samtidigt at langt de fleste borgere ikke oplever problemer. Men det ændrer naturligvis ikke på at nogle borgere oplever problemer der er meget indgribende i deres dagligdag. Og der skal naturligvis rettes op på eventuelle sager, hvor forvaltningen ikke lever op til lovbestemmelser

² En uforholdsmæssigt lang sagsbehandlingstid kan dog i visse tilfælde sidestilles med et reelt afslag, og Ankestyrelsen vil i så tilfælde kunne beslutte at behandle sagen. Der kan læses mere i Ankestyrelsens principafgørelse R-4-04, som kan læses her:

<https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=155711>

eller god forvaltningsskik. Forvaltningen oplyser da også, at de er opmærksomme på deres ansvar, og til stadighed vil bestræbe sig på at holde sagsbehandlingstiderne så korte som muligt.

Familie og Handicap

I alt har der været 14 henvendelser fra borgere til borgerrådgiveren vedrørende Center Familie og Handicap. Der ud over har der været en enkelt henvendelse fra en medarbejder.

Kun 2 af de 14 sager har givet anledning til konkret kritik og en henstilling om at rette op på en mangel. I halvdelen af de 14 sager har borgerne dog nævnt konkrete situationer, hvor de har oplevet ikke at kunne komme i kontakt med en leder eller en sagsbehandler. De har samtidig oplevet, at der ikke bliver taget kontakt retur til borgerne, trods efterladte beskeder. I flere af de samme sager fortæller borgerne at de oplever, at sagsbehandlingsfrister er overskredet.

Problemet sås også ved seneste beretning i november 2017, og borgerrådgiveren har ligesom sidste gang fulgt problemstillingen løbende, og har haft en god dialog med ledelsen.

Ledelsen oplyste ved sidste beretning, at årsagen kunne findes i sygemeldinger hos medarbejderne, sammenholdt med flere vakante stillinger, som først skulle besættes.

Borgerrådgivers anbefalinger til Center familie og Handicap

Det er borgerrådgivers anbefaling, at der også fremover sættes fokus på, at medarbejderne får sagsbehandlet og svaret behørigt, når borgerne efterspørger kontakt eller venter på en afgørelse. Der er blandt ledelsen fuld forståelse for, at manglende kommunikation skaber frustration hos borgerne, og at løbende kommunikation om sager der er i gang, er en del af borgers rettigheder i forhold til at blive inddraget i egen sag.

Det er borgerrådgiverens vurdering, at ledelsen har sat tiltag i værk, der vil sikre en rimelig sagsbehandlingstid og respons til borgerne fremover. De ledige stillinger er nu blevet besat med kompetent personale. Det vurderes, at resultaterne af disse initiativer bør kunne ses senest i næste beretning.

Børn og Unge

Der er normalt meget få borgerhenvendelser vedrørende Center Børn og Unge, og i den seneste opgørelsesperiode har der da også kun været i alt to borgerhenvendelser og ingen fra medarbejdere eller ledere.

Den ene af de to borgerhenvendelser har dog givet anledning til kritik og en henstilling om at ændre sagsgangen, så den bliver lovmedholdelig.

En borger henvendte sig fordi hun havde svært ved at finde ud af, om hendes ansøgning om socialpædagogisk friplads var modtaget og behandlet af forvaltningen. Efter at have kontaktet flere dele af forvaltningen var hun stadig ikke blevet klogere på, hvor hendes ansøgning lå, og om den var i gang med at blive behandlet.

I løbet af borgerrådgiverens undersøgelse viste det sig, 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 børnenes institutioner var indsendt.

Den omtalte borger fik hjælp til at ansøge, og har modtaget sin afgørelse.

Borgerrådgivers anbefalinger til Center Børn og Unge

Ifølge forvaltningsrettens bestemmelser har forvaltningen en pligt til at tage i mod og journalisere borgers ansøgninger, og være hovedansvarlige for at oplyse sagen, så der kan træffes afgørelse i sagen.

På tidspunktet for afslutning af denne beretning, er borgerrådgiveren fortsat i kontakt med Center Børn og Unge for at anmode om, at der udarbejdes en sagsgang for området, der sikrer borgerens ret til sagsbehandling af ansøgninger om socialpædagogisk friplads.

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 2017 til marts 2018 har der været i alt 14 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 – for eksempel fik borgerrådgiveren en henvendelse fra en borger, hvis søn er hollandsk statsborger, og som skulle have fornyet sit pas. Borgeren var usikker på, hvor han skulle henvende sig, og hvilke offentlige dokumenter, der var brug for i ansøgningsprocessen.

Borgerrådgiveren behandler denne type henvendelser i forhold til den generelle vejledningspligt. Det 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.

Opfølgning – siden sidst

I forbindelse med udgivelsen af seneste beretning i november 2017 gav borgerrådgiveren en overordnet anbefaling om, at forvaltningen sørgede for en form for tværfagligt samarbejde, der sikrer et helhedssyn på borgernes situation. Mange borgere er udfordret af problemstillinger, der strækker sig på tværs af kommunens forskellige centre, og ofte giver det problemer for borgeren, idet det overlades til borgeren at holde styr på alle enkeltsager, de forskellige sagsbehandlere, og hvor langt sagerne er nået hver især.

Forvaltningen har efterfølgende iværksat et tværfagligt samarbejde på tværs af centrene, og forhåbningen er, at der vil ses et fald i antallet af problemstillinger af ovenstående karakter. Borgerrådgiveren har bedt om at blive løbende orienteret.

Udover den generelle anbefaling, blev der også givet nogle anbefalinger specifikt til et par 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 på Center Familie og Handicap

I seneste beretning var det borgerrådgiverens anbefaling, at der sættes fokus på, at medarbejderne får sagsbehandlet og responderet behørigt, når borgerne efterspørger kontakt eller venter på færdigbehandling af afgørelser.

Det er borgerrådgiverens vurdering, at ledelsen har haft behørigt fokus på problemstillingen, men har haft udfordringer med at få rettet helt op på problemet med manglende respons og kontakt til sagsbehandlere og ledere i centret. Som nævnt skyldes udfordringen flere sygdommeldinger og vakante stillinger i centret.

Det er dog borgerrådgivers vurdering, at ledelsen allerede i november 2017 havde påbegyndt tiltag, der vil sikre en betryggende sagsbehandlingstid og respons til borgerne fremadrettet. Det vurderes, at resultaterne af de iværksatte initiativer kan ses senest i næste beretning.

I seneste beretning blev også anbefalet, at der administrativt blev sikret en procedure for journalisering af samtykkeerklæringer, så erklæringerne er nemt tilgængelige og kan trækkes tilbage af borgeren, i henhold til bestemmelserne i den kommende persondataforordning. Centret har nu sikret sådan en løsning i deres elektroniske journaliseringssystemer.

Opfølgning på Center Arbejdsmarked og Borgerservice

Det er borgerrådgiverens opfattelse, at Center Arbejdsmarked og Borgerservice behørigt har fulgt op på borgerrådgiverens seneste anbefalinger.

Ligesom i anbefalingerne til Center Familie og Handicap, anbefalede borgerrådgiveren også til Center Arbejdsmarked og Borgerservice, at der administrativt blev sikret en procedure for journalisering af samtykkeerklæringer, så erklæringerne er nemt tilgængelige og kan trækkes tilbage af borgeren, i henhold til bestemmelserne i den kommende persondataforordning. Også Center Arbejdsmarked og Borgerservice har nu sikret sådan en løsning i deres elektroniske journaliseringssystemer.

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 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 borgerrådgiveren at hjælpe forvaltningen til at yde en bedre borgerservice, og sikre borgerens retssikkerhed.

I alt er der i perioden fra november 2017 til marts 2018 modtaget 13 henvendelser fra medarbejdere eller ledere i Rebild Kommune. Det er en forholdsvis stor nedgang siden sidste beretning, hvor der blev registreret 39 interne henvendelser.

En årsag til nedgangen kunne være, at der i perioden siden sidste beretning ikke har været afholdt nogen konkrete undervisningsdage for forvaltningen, hvorved de enkelte medarbejdere ikke naturligt holdes bevidste om borgerrådgiverens mulighed for at yde konsulentbistand. Det er en fast del af borgerrådgiverens undervisning at gøre opmærksom på medarbejdernes mulighed for at benytte borgerrådgiveren som konsulent.

Tilbuddet om undervisning i forvaltningsret er delvist overtaget af forvaltningens egne jurister.

Eksternt arbejde

Ud over borgerhenvendelser og konsulentarbejde for forvaltningen, bruger borgerrådgiveren også eksternt kræfter på 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 arbejdet konkret på at borgerrådgiverfunktionen bliver synlig på den offentligt drevne hjemmeside Borger.dk. Formålet er at udbrede kendskabet til borgerrådgiverfunktionen, og lette adgangen for borgerne.

Borgerrådgiverfunktionen kan nu findes på borger.dk under linket 'Klagemuligheder i Danmark' - <https://www.borger.dk/samfund-og-rettigheder/klagemuligheder/klagemuligheder-i-danmark>

Alle landets borgerrådgivere er nu derfor tilgængelige via link fra Borger.dk, på samme måde som Folketingets Ombudsmand og andre klageinstanser

Målevaluering – 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 borgerrådgiveren selv i anerkendelsen af, at dét at stræbe i mod et mål, kan medvirke til at holde standarden høj.

Målet er at besvare minimum 95 % af alle henvendelser indenfor 0-1 arbejdsdag. Det vil sige at borgere, som kontakter borgerrådgiver, i 95 % af tilfældene kan forvente at få en respons fra borgerrådgiver senest efter en arbejdsdag.

En opgørelse siden sidste beretning i november 2017 viser, at målet denne gang ikke er helt nået, men dog en anelse bedre end ved sidste opgørelse.

- 87 % af henvendelserne blev besvaret samme dag eller senest efter en arbejdsdag
- 9 % af henvendelserne blev besvaret efter to dage
- 4 % af henvendelserne blev besvaret efter tre dage eller mere.

Årsagen til den forlængede svartid, skyldes primært ferier, kursusaktiviteter eller anden mødeaktivitet ud af huset.

Der vil endnu en gang blive strammet op på borgerrådgivers responstid, og målet om at opnå de 95 %, vil igen søges efterstræbt.

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, ligesom der er hængt plakater op på alle kommunens biblioteker.

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

Målet med regelmæssigt at gøre opmærksom på borgerrådgiverfunktionen er, at størst mulig antal borgere får kendskab til muligheden for at gøre brug af borgerrådgiverens hjælp.