



## Borgerrådgiverens beretning

November 2017

---

## Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse .....	2
Forord .....	3
Er det rimeligt at forvente at borgerne kan bevare overblikket? .....	4
Eksempel: Henrik Jørgensen .....	4
Hvad er løsningen? .....	6
Tallene taler .....	7
De interne fællescentre .....	7
Kultur og Fritid · Sundhed · Plan, Byg og Vej · Natur og Miljø · Børn og Unge · Pleje og Omsorg .....	7
Arbejdsmarked og Borgerservice .....	8
Borgerrådgers anbefalinger til Center Arbejdsmarked og Borgerservice .....	8
Familie og Handicap .....	8
Borgerrådgers anbefalinger til Center familie og Handicap .....	9
Øvrige henvendelser .....	9
Opfølgning – siden sidst .....	9
Opfølgning på Center Familie og Handicap .....	10
Opfølgning på Center Arbejdsmarked og Borgerservice .....	10
Borgerrådgeren som konsulent for forvaltningen .....	10
Eksternt arbejde .....	10
Vikar for borgerrådgivningen i Aalborg Kommune .....	10
Egendriftsundersøgelse .....	11
Målevaluering – responstid .....	11
Ekstern omtale af borgerrådgerfunktionen .....	12
Borgerrådger som databeskyttelsesofficer (DPO) .....	12

## Forord

Borgerrådsgiverens beretning offentliggøres to gange årligt, og tidligere offentliggjorte beretninger kan findes på Rebild kommunes hjemmeside under menu-punktet 'Borgerrådsgiver'.

Formålet med denne beretning er, at give en status på, hvilke henvendelser, der har været i perioden april-oktober 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. Beretningen vil også give et billede af tanker bag borgerrådsgiverfunktionen, og borgerrådsgiverens fremadrettede tilgang til opgaven med at sikre borgernes retssikkerhed.

Rebild kommune, 1. november 2017

**Eva Helene Antonsen – Borgerrådsgiver**



### Hvad er en borgerrådsgiver?

Borgerrådsgiveren i Rebild Kommune er ansat af Økonomiudvalget. Det er en uvildig funktion – borgerrådsgiveren er uafhængig af forvaltningen.

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

Der er borgerrådsgivere i mange kommuner. Pt. har mere end en tredjedel af alle landets kommuner valgt at have en borgerrådsgiverfunktion.

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

Endeligt kan borgerrådsgiveren 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.

Borgerrådsgiveren 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.

## Er det rimeligt at forvente at borgerne kan bevare overblikket?

Som vogter af borgerens retssikkerhed har borgerrådgiveren en særlig forpligtelse til at være opmærksom på problemstillinger, der udfordrer borgerens grundlæggende ret til en lige og fair behandling af det offentlige.

I nogle tilfælde er kommunens ukorrekte behandling af en borger årsag til borgerrådgiverens bevågenhed. I andre tilfælde kan et samspil mellem gældende lovgivning og kommunens organisering blive et problem, på trods af korrekt sagsbehandling. Kommunen gør altså ikke noget direkte ukorrekt, men borger ender alligevel i en situation, der kompromitterer retssikkerheden.

Sådanne situationer støder borgerrådgiveren jævnligt på i kontakten med Rebild Kommunes borgere – det er sket i alle perioder af borgerrådgiverfunktionens levetid.

I det følgende stilles et tænkt, men realistisk eksempel op, for at give et billede af en situation, hvor en enkelt borgers behov for hjælp resulterer i ansøgninger til minimum 20 af forvaltningens medarbejdere. Borger er i alle 20 tilfælde bindeleddet og den ansvarlige for at koordinere al kontakt til og fra forvaltningen. I meget få tilfælde er der mulighed for, at en af de kommunale medarbejdere kan påtage sig opgaven med at koordinere og søge om hjælp eller ydelser på borgers vegne. Og under alle omstændigheder er det borger selv, der skal finde relevant dokumentation og argumentation frem, for at forvaltningens medarbejdere skal kunne sagsbehandle ansøgningerne.

Borger skal også selv holde styr på, hvem han har talt med, hvornår og hvorfor, for ikke at glemme nogle vigtige trin i sagsbehandlingsrækken. Modtager han for eksempel et brev om, at der mangler et dokument, kan sagsbehandlingen gå i stå indtil borger efterkommer anmodningen.

Spørgsmålet er om det er rimeligt, at borgeren skal kunne holde styr på sagsforløb, dokumentation og opgaver...?

### **Eksempel: Henrik Jørgensen**

Henrik Jørgensen er 48 år, han lider af dissemineret sklerose. Han har to hjemmeboende børn – en i børnehave og en i skole. Tidligere har han arbejdet på fuld tid, og han har fortsat tilknytning til sin arbejdsgiver. Desværre er Henriks sygdom for nyligt forværret, og hans funktionsniveau er blevet meget dårligt. Han kan ikke længere klare sig på samme vilkår, som før. Hverken i hjemmet eller på arbejdsmarkedet. Henrik er netop blevet udskrevet fra sygehuset, hvor hans sygdom er blevet behandlet, og nu skal han hjem og have ansøgt om de ydelser og den hjælp og støtte, hans nye situation kræver.

I skemaet på næste side er det listet, hvor mange medarbejdere Henrik skal have kontakt til, for at få behandlet de mest grundlæggende ansøgninger om hjælp og ydelser. Skemaet tager kun højde for de helt grundlæggende ydelser, og det kan derfor i virkeligheden godt være mere omfattende.

Ydelser og problemstillinger der kan være tale om i Henriks situation	Involverede centre				
	Pleje og Omsorg	Familie og Handicap	Arbejds- marked og Borgerser- vice	Sundhed	Børn og Unge
Boligændring   på grund af nedsat funktionsevne, har Henrik brug for boligændringer, så boligen bliver mere handicapvenlig.	Visitor Pia				
Hjemmehjælp   Henrik kan ikke længere klare den personlige hygiejne selv, og har derfor brug for nogle timers hjemmehjælp om ugen.	Visitor Vivi				
Bil   Henrik har brug for en handicapbil for at komme til/fra arbejde.	Visitor Lene				
BPA   Henrik er endt i kørestol og har derfor brug for en personlig hjælper, der kan hjælpe med hverdagsaktiviteter.	Visitor Lene eller Pernille				
Hjælpe midler   på grund af den nedsatte funktionsevne har Henrik brug for hjælpemidler som for eksempel badestol og rampe til kørestol.	Visitor Pernille, Pia, eller Lene				
Kompressionsstrømper   for ikke at få blodpropper har Henrik brug for kompressionsstrømper.	Adm. medarbejder Bente				
Sygepleje   Henrik har brug for, at en sygeplejerske jævnligt tilser ham – han får siddesår af at sidde i kørestolen så mange timer om dagen.	Sygeplejerske Ulla				
Sygepleje   Sklerosen bevirker, at Henrik har problemer med at holde på vandet, og en sygeplejerske med kompetence indenfor området skal inddrages for hjælpe Henrik med det.	Sygeplejerske Grethe				
Madservice – ordning og opkrævning   Henrik er i målgruppen for at modtage mad fra Sønderup Landkøkken.	Adm. medarbejder Anna				
Merudgifter til handicap   forøgede udgifter til blandt andet medicin eller andre handicapbetingede udgifter. Henrik søger derfor om hjælp til dækning af disse merudgifter.		Sagsbehandler Hans			
Afklaring af arbejdsevne   Henrik har et arbejde, men han kan ikke længere holde til at arbejde på fuld tid. Hans arbejdsevne skal afklares, og han bliver derfor tilknyttet Jobcentret, hvor en medarbejder arbejder på at udrede hans arbejdsevne, så det kan slås fast, om han er berettiget til støtte i form af for eksempel et fleksjob eller en førtidspension.			Sagsbehandler Nickolai		
Forsørgelse   Henrik lever af ressourceforløbsydelse under afklaringen. En udbetalingsmedarbejder er derfor inddraget i sagen, og sørger for beregning og udbetaling til borger.			Sagsbehandler Rikke		
Træning   for at genoptræne og vedligeholde funktionsevnen, går Henrik til træning i Sundhedscentret.				Fysioterapeut Tanja	
Indlæggelse/udskrivelse   Medarbejdere fra to centre er involverede i at gøre overgangen fra sundhedsvæsenet til kommunen god.	Medarbejder Vivi			Medarbejder Hanne	

Ydelser og problemstillinger der kan være tale om i Henriks situation	Involverede centre				
	Pleje og Omsorg	Familie og Handicap	Arbejds- marked og Borgerser- vice	Sundhed	Børn og Unge
<p>Det ældste barn reagerer i skolen på manglende overskud i hjemmet   PPR bliver inddraget for at støtte barnet, forældrene og skolen.</p> <p>PPR og familien har et fint samarbejde og mødes jævnligt med barnets skolelærer og skoleleder, som forsøger at udføre de tiltag, PPR anbefaler til barnet.</p>					PPR- medarbejder Oscar  Lærer Mona og skoleleder Gunilla
<p>Det ældste barn reagerer i skolen på manglende overskud i hjemmet   Familieafdelingen bliver inddraget for at støtte barnet og forældrene.</p> <p>Sagsbehandler inddrager Familiehuset, der via jævnlige samtaler arbejder pædagogisk med familien, for at skabe nogle gode relationer, der kan bære familien godt videre.</p>		Sagsbehandler Mia og familiebehandler Lotte			
<p>Det yngste barn reagerer i børnehaven, på manglende overskud i hjemmet   sundhedsplejerske bliver inddraget.</p> <p>Familien har et fint samarbejde og mødes jævnligt til møder med barnets pædagoger i børnehaven, som forsøger at udføre de tiltag, sundhedsplejersken anbefaler til barnet.</p>					Sundhedsplejerske Tina, Pædagog Karsten og Børnehaveleder Pia

Det kan være svært at holde styr på sagsforløb, dokumentation og opgaver, selv hvis man ikke har et handicap, men at forvente at en borger med et ressourcekrævende og/eller kognitivt handicap har ressourcer til at holde styr på 20 meget forskellige forløb, hos 20 forskellige medarbejdere, omhandlende 20 forskellige regelsæt, er højst sandsynligt for meget at forlange.

Ingen af de involverede centre har som nævnt nogen form for eksisterende koordinerende sagsbehandlerrolle, der kan være borgeren behjælpelig med at søge om hjælpen, indhente og videregive oplysninger til og fra alle dele af forvaltningen, og løbende følge op på igangværende ansøgninger.

Den aktuelle lovgivning er oveni blevet så kompleks og specialiseret, at de fleste sagsområder kun kan mestres af en enkelt eller meget få medarbejdere.

Tidligere tiders socialrådgiver, der indgående kendte store dele af kommunens støttemuligheder, er for længst begravet af en massiv lavine af lovgivning, der i hastigt tempo begraver både borgerens retssikkerhed og kommunens muligheder for at handle.

### Hvad er løsningen?

Hvis borgerens retssikkerhed skal sikres i situationer som denne, bør der findes en løsning. Det foreslås især, at der findes en løsning for de borgere, der er ramt hårdest, og har et uoverskueligt antal sager, flere steder i forvaltningen.

Borgerrådgiveren har på denne baggrund taget initiativ til drøftelser af problematikken med Rebild kommunes øverste ledelse.

## Tallene taler

I perioden siden sidste beretning har borgerrådgiveren fået i alt 122 henvendelser. Heraf er 83 borgerhenvendelser og 39 interne henvendelser fra medarbejdere og ledere med behov for borgerrådgiverens bistand. Perioden strækker sig fra april til oktober 2017.

Inden tallene for perioden gennemgås mere detaljeret, er det 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 en målfast enhed 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 registreringen vil 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, 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 15 henvendelser vedrørende de interne fællescentre. Heraf er 9 af henvendelserne fra interne medarbejdere eller ledere, der ønsker borgerrådgivers bistand og viden om forvaltningsretlige problemstillinger.

I én af borgerhenvendelserne efterspørger borger vejledning omkring Rebild Kommunes kontrolmedarbejder, og hvilke metoder hun benytter sig af ved undersøgelsen af en borgers forhold. Borger er specifikt bekymret for hvilke bedømmelseskriterier, kontrolmedarbejderen træffer sine afgørelser ud fra. Borgerrådgiveren giver generel vejledning om kontrolmedarbejderens arbejde, og vejleder blandt andet om Ankestyrelsens uddybning af definitionen på samliv/enlig, som kan findes på Ankestyrelsens hjemmeside.

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

Der har ikke været nogle henvendelser om **Center Kultur og Fritid** – hverken fra borgere eller interne.

Der har ikke været henvendelser fra borgere om **Center Sundhed**. Der har været en enkelt intern henvendelse som drejede sig om et ønske om et forvaltningsretligt oplæg fra borgerrådgiverens side, hvilket blev aftalt og gennemført som ønsket.

**Center Plan, Byg og Vej** står for 6 henvendelser i perioden. Heraf er 4 henvendelser af intern karakter.

**Center Børn og Unge** står for 9 henvendelser, hvoraf de 4 er borgerhenvendelser. I én af henvendelserne gav borgerrådgiver vejledning om regler og klagemuligheder i forbindelse med afgørelser om betaling af transport af børn til specialskoletilbud.

I alt har borgerrådgiver modtaget 7 henvendelser vedrørende **Center Natur og Miljø** – heraf 2 interne henvendelser. Der ses ingen åbenbare gennemgående træk i borgerhenvendelserne.

I den ene af de interne henvendelser fra Center Natur og Miljø, efterspørger medarbejderen vejledning om borgernes klagemuligheder. Medarbejderen var i gang med at sagsbehandle et område, hun ikke tidligere var stødt på, og ville sikre sig, at hun kunne give borgeren et fyldestgørende svar på alle klagemuligheder i sagen.

**Center Pleje og Omsorg** står for 9 af henvendelserne – heraf er ingen af henvendelserne fra interne medarbejdere. Et gennemgående træk i flere af borgerhenvendelserne er, at borgerne ofte oplever forvirring omkring deres ansøgninger, og hvilke medarbejdere, der behandler hvilke delansøgninger. En pro-

blemstillinger der bliver uddybet og drøftet mere i det indledende afsnit i denne beretning (Se afsnittet: *Kan vi forvente at borgerne kan bevare overblikket?*)

## **Arbejdsmarked og Borgerservice**

I alt har der været 34 henvendelser til borgerrådgiveren, vedrørende **Center Arbejdsmarked og Borgerservice**. 8 af henvendelserne er interne henvendelser fra medarbejdere eller ledere.

Borgerrådgivers overordnede fornemmelse – trods nogenlunde samme antal borgerhenvendelser som i sidste beretning – er, at færre af henvendelserne har drejet sig om tunge problemstillinger. De fleste har handlet om behov for råd og vejledning, og forklaring af juridiske fortolkninger.

Også de interne henvendelser drejer sig ofte om vejledning omkring juridiske aspekter af sagsbehandlingen, men lige så ofte ønsker medarbejderne sparring i forhold til, hvordan de får tilrettelagt sagsbehandlingen helt korrekt, så de stiller borgeren juridisk bedst muligt. Det er positivt, at medarbejderne vælger at benytte borgerrådgiverens kompetencer også på denne måde, idet det forbedrer servicen overfor borgerne, og bidrager til at opretholde borgernes retssikkerhed.

Som et eksempel på en borgerhenvendelse i perioden kan nævnes en henvendelse fra en frivillig flygtningeven. Den frivillige havde tidligere på året afleveret et underskrevet samtykke fra flygtningen, der gav fuld tilladelse til, at der måtte videregives og indhentes oplysninger om borgeren, til den frivillige.

Samtykket var gældende på hele arbejdsmarkedsområdet, men samtykkeerklæringen lå journaliseret langt inde i en enkelt medarbejders elektroniske journal. Det betød, at andre dele af Center Arbejdsmarked og Borgerservice ikke havde nem adgang til samtykkeerklæringen, og i øvrigt ikke ville få kendskab til dens eksistens, med mindre, borger eller den frivillige oplyste, at den var til stede.

Den frivillige henvendelse drejede sig om en anden problemstilling, som blev løst. Henvendelsen gav dog borgerrådgiver anledning til at tage emnet 'samtykkeerklæringer' op med forvaltningen, idet den kommende ikrafttræden af persondataforordningen (maj 2018) vil betyde et øget fokus på borgernes retssikkerhed også i forhold til forvaltningens behandling af borgernes persondata.

Blandt andet vil det være nødvendigt at have nem adgang til alle samtykkeerklæringer borgerne har afgivet. Både for at sikre sig, at der kun videregives og indhentes oplysninger til dem, borger har givet samtykke til. Men lige så vigtigt vil det være at have nem adgang til samtykkeerklæringer for at sikre borgerens ret til at tilbagekalde sit samtykke. Borger har ret til at tilbagekalde sit samtykke til enhver tid, og med umiddelbar virkning.

### **Borgerrådgivers anbefalinger til Center Arbejdsmarked og Borgerservice**

Borgerhenvendelsen vedrørende samtykkeerklæringen (herover) har givet borgerrådgiver anledning til at anbefale Center Arbejdsmarked og Borgerservice at fremtidssikre sine sagsgange omkring samtykkeerklæringer. Det er foreslået, at der i det elektroniske journaliseringssystem oprettes en særskilt mulighed for at journalisere samtykkeerklæringer. Denne løsning vil betyde, at det tydeligt vil fremgå af en borgers elektroniske journal, om der foreligger en samtykkeerklæring. Endeligt vil den nævnte digitale løsning betyde, at hvis en borgers samtykkeerklæring tilbagekaldes, får det konsekvensen, at det i umiddelbar tilknytning til selve samtykkeerklæringen noteres, at den nu er tilbagekaldt og dermed ugyldig.

Center Arbejdsmarked og Borgerservice har oplyst, at de vil følge borgerrådgivers forslag og oprette en særskilt sagsmulighed til samtykkeerklæringer i deres elektroniske journaliseringssystem.

## **Familie og Handicap**

I alt har der været 24 henvendelser til borgerrådgiveren vedrørende **Center Familie og Handicap**. 6 af henvendelserne er interne henvendelser fra medarbejdere eller ledere.

Det fremgår af periodens borgerhenvendelser, at borgerne ikke længere oplever nævneværdige problemer omkring manglende respekt i kommunikationen med medarbejdere, som det var tilfældet i 'Borgerrådgiverens beretning' i 2016. Det er borgerrådgiverens opfattelse, at centret har arbejdet hårdt på for-



bedringer på alle områder af sagsbehandlingen, og at det er dette arbejde, der afspejles i typen af borgerhenvendelser.

På et enkelt punkt opleves der dog problemer. I en periode siden seneste beretning, har flere borgere oplyst om manglende respons fra medarbejdere og ledere, om forlænget sagsbehandlingstid og manglende overholdelse af sagsbehandlingsfrister. Borgerrådgiver har løbende fulgt problemstillingen og har haft en god dialog med ledelsen om problemet. Ledelsen oplyser i øvrigt, at problemerne har haft årsag i sygemeldinger hos medarbejderne, sammenholdt med flere vakante stillinger, som først skulle besættes.

Det er borgerrådgivers vurdering, at ledelsen har iværksat tiltag, der vil sikre en betryggende sagsbehandling og respons til borgerne fremadrettet.

### **Borgerrådgivers anbefalinger til Center familie og Handicap**

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

Ligesom i anbefalingerne til Center Arbejdsmarked og Borgerservice, anbefaler borgerrådgiver også center Familie og Handicap at fremtidssikre sagsgange omkring samtykkeerklæringer (Se afsnittet: *Borgerrådgivers anbefalinger til Center Arbejdsmarked og Borgerservice*). Center Familie og Handicap har oplyst, at de vil undersøge muligheden for at oprette en særskilt sagsmulighed til samtykkeerklæringer i deres elektroniske journaliseringssystem.

### **Øvrige henvendelser**

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

I perioden april til oktober 2017 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 henvendelser om folkepension, som hører under Udbetaling Danmarks område.

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 borgerrådgiver undersøger borgerens spørgsmål nærmere, og finder frem til kontaktoplysninger på den rette myndighed. Kontaktoplysningerne gives videre til borgeren med oplysningen om, at de er velkomne til at vende tilbage, hvis der ikke opnås kontakt.

3 af de 14 henvendelser, er henvendelser fra borgere med bopæl i Aalborg Kommune. Som nævnt senere i denne beretning, i afsnittet: *Eksternt arbejde*, har borgerrådgiveren i Rebild Kommune vikarieret for borgerrådgiveren i Aalborg Kommune, under dennes sygeperiode i august 2017.

## **Opfølgning – siden sidst**

I forbindelse med udgivelsen af seneste beretning i marts 2017 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**

Center Familie og Handicap har arbejdet hårdt på at opretholde den gode kommunikationskultur, og arbejdet bærer fortsat frugt. Meget få borgerhenvendelser handler om mangel på respekt i kommunikationen mellem sagsbehandlere og borgere.

Der ses desværre fortsat nogle henvendelser vedrørende problemer med at opnå kontakt til sagsbehandlere og leder, samt for lang sagsbehandlingstid, men det er borgerrådgiverens opfattelse, at det ikke skyldes centrets manglende opfølgning på seneste beretning. Det er forventningen, at problemet omkring manglende respons og for lang sagsbehandlingstid vil blive mindre, idet der er iværksat tiltag, for at nedbringe problemet.

## **Opfølgning på Center Arbejdsmarked og Borgerservice**

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

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

I alt er der i perioden fra april til oktober 2017 modtaget 39 interne henvendelser fra medarbejdere eller ledere i Rebild Kommune. Et eksempel på en intern henvendelse er fra en ledende medarbejder, som ville sikre sig, at afdelingens udarbejdede skabelon til indhentning af samtykke til videregivelse af oplysninger, levede op til lovens krav. Borgerrådgiver gennemlæste og gav sparring på skabelonen ud fra de forvaltningsretlige regler om indholdet i en samtykkeerklæring.

## **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, ligesom der er lagt kræfter i at etablere en fælles hjemmeside for borgerrådgivernetværket. Formålet er at udbrede kendskabet til borgerrådgiverfunktionen, og lette adgangen for borgerne.

Alle landets borgerrådgivere blev derudover, i september 2017, kontaktet af FOA og 3F, og bedt om at deltage i en undersøgelse for at kortlægge de forskellige borgerrådgivninger i landet. Resultatet af undersøgelsen er undervejs.

En vigtig del af borgerrådgiverens arbejde er at sørge for, at borgerne får kendskab til deres rettigheder – herunder retten til at gøre brug af en borgerrådgiver. Også flere samarbejdspartnere, herunder Folketingets Ombudsmand og flere handicaporganisationer, har efterspurgt en sådan 'nem indgang' til, og et overblik over, borgerrådgiverne i de enkelte kommuner.

## **Vikar for borgerrådgivningen i Aalborg Kommune**

Grundet sygemelding, har borgerrådgivningen i Aalborg Kommune været lukket i en periode på cirka 3 uger. Da borgerrådgiveren er uafhængig af forvaltningens medarbejdere, er det ikke muligt at lade en

medarbejder fra forvaltningen vikariere i en borgerrådgivers sygeperiode. I sygeperioden blev der derfor lavet en aftale om, at borgerne i Aalborg Kommune kunne tilbydes at kontakte Rebild Kommunes borgerrådgiver.

Borgerrådgiveren kunne selvfølgelig kun bidrage med generel rådgivning og vejledning, da der ikke er adgang til borgernes sagsakter og elektroniske journaler udenfor egen kommune. Mange borgerhenvendelser drejer sig dog ofte om juridisk vejledning af mere generel karakter, og denne kan gives på tværs af kommunerne.

## 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. Det er undersøgelser, der dækker bredere sagsområder end blot enkeltstående borgersager.

I forrige beretningsperiode blev der iværksat en dyberegående undersøgelse af sagsbehandlingen omkring anmodninger om aktindsigt. Der blev taget udgangspunkt i Center Familie og Handicaps arbejdsgange og organisering af procedurer på sagsområdet.

Som en følge af borgerrådgivers involvering i området, blev borgerrådgiver 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 brevskabeloner for lovmedholdelige afgørelser. Borgerrådgiver har i den forbindelse rådgivet omkring relevant lovgivning og overholdelse af forvaltningsrettens bestemmelser.

Centret har siden seneste beretning færdiggjort arbejdet med at fastlægge arbejdsgange og kompetencer for anmodninger om aktindsigt. Borgerrådgiveren har fået adgang til centrets vejledninger og sagsgangsbeskrivelser, og vurderer at området nu administreres på betryggende vis.

Dog skal det anbefales, at der sættes fokus på et tæt samarbejde mellem de administrative medarbejdere og sagsbehandlerne, idet det må formodes, at sagsbehandlerne vil være de bedste til at vurdere hvilke oplysninger, der eventuelt skal undtages fra aktindsigt. Selve afgørelsen om aktindsigt er udlagt til de administrative medarbejdere, men vil som nævnt kræve et samarbejde med sagsbehandlerne.

Endeligt vil borgerrådgiveren opfordre til, at de administrative medarbejdere løbende understøttes fagligt og ressourcemæssigt i opgaven, idet området traditionelt har været en opgave forbeholdt sagsbehandlerne.

## 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 borgerrådgiver 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 1 arbejdsdag.

En opgørelse siden sidste beretning i marts 2017 viser, at målet denne gang ikke er nået.

- 85 % af henvendelserne blev besvaret samme dag eller senest efter 1 arbejdsdag
- 9 % af henvendelserne blev besvaret efter 2 dage
- 6 % af henvendelserne blev besvaret efter 3 dage eller mere.

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

Der vil blive strammet op på borgerrådgivers responstid, og målet om at opnå de 95 %, vil søges efterstræbt i højere grad end i den indeværende beretningsperiode.

## 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 oplag og konkrete svar til borgere. Der er også en fast "annonce" på inforskærmen i Borgerservice på rådhuset i Støvring.

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.

## Borgerrådgiver som databeskyttelsesofficer (DPO)

I 2016 vedtog EU en persondataforordning der medfører væsentlige stramninger af reglerne for behandling og beskyttelse af personoplysninger. Det fører til flere pligter for blandt andet kommunerne, og forbedrede rettigheder for borgerne. Forordningen træder i kraft maj 2018, og vil give borgerne bedre kontrol over egne personoplysninger. Med forordningen vil det blandt andet blive nemmere at få adgang til, og kunne videregive egne personoplysninger, ligesom den registrerede borger vil kunne få detaljeret, klar og tydelig information om, hvad personoplysningerne skal bruges til.

Borgerrådgiveren har siden 2016 løbende fulgt forvaltningens bestræbelser på at blive klar til forordningens ikrafttræden til maj 2018.

Et af personforordningens nye krav til kommunerne bliver, at der skal udpeges en Databeskyttelsesofficer (på engelsk 'Data Protection Officer, eller blot 'DPO') for hver kommune. Funktionen er ny, og DPO skal have ekspertise inden for lovgivning og databeskyttelse. DPO skal være uvildig, og må ikke modtage ordrer i forhold til, hvordan opgaven som DPO skal udføres.

DPO får blandt andet til opgave at understøtte, at organisationen efterlever de databeskyttelsesretlige regler. Det indebærer også at overvåge og rådgive kommunen om reglerne på området.

Herudover skal DPO også være i stand til at vejlede den borger, der behandles personoplysninger om. Det betyder, at DPO skal være i stand til at vejlede om, hvilke rettigheder borgeren har, og hvordan de kan udnyttes.

Endeligt indebærer det, at kontaktoplysninger for databeskyttelsesrådgiveren skal offentliggøres og meddeles Datatilsynet.

Rebild Kommune har besluttet, at borgerrådgiver, Eva Helene Antonsen, også skal ansættes i funktionen som DPO. Både borgere og forvaltning vil derfor kunne gøre brug af Eva Helene Antonsens kompetencer som DPO efter ikrafttræden af bestemmelserne, den 25. maj 2018. Borgerrådgiverfunktionen vil fortsætte uændret.