



# Borgerrådgiverens Beretning

Oktober 2021

*Borgerrådgiverens beretning offentliggøres en gang om året. Tidligere beretninger kan findes på Rebild Kommunes hjemmeside. Formålet med denne beretning er at give en status på, hvilke henvendelser der har været i perioden maj 2020 til april 2021. Formålet er også at give et overblik over de tendenser og udviklingspunkter, der er kommet frem på baggrund af henvendelser og borgerrådgiverens undersøgelser i løbet af perioden.*

*Rebild kommune, oktober 2021*

*Eva Helene Antonsen,  
Borgerrådgiver*



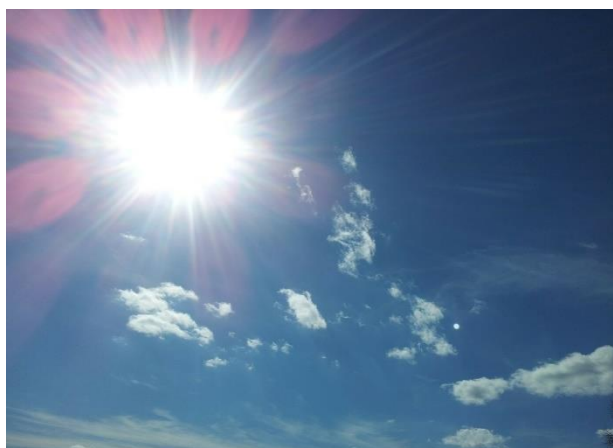
## Borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren i Rebild Kommune er ansat af Økonomiudvalget. Funktionen er uvildig. Det vil sige, at 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.

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.

Endelig kan borgerrådgiveren bruges til almindelig rådgivning og vejledning om forvaltningsretlige emner – al læring, der kommer ud af borgernes henvendelser, bliver givet tilbage til forvaltningen i form af anonymiserede oplysninger og undervis-





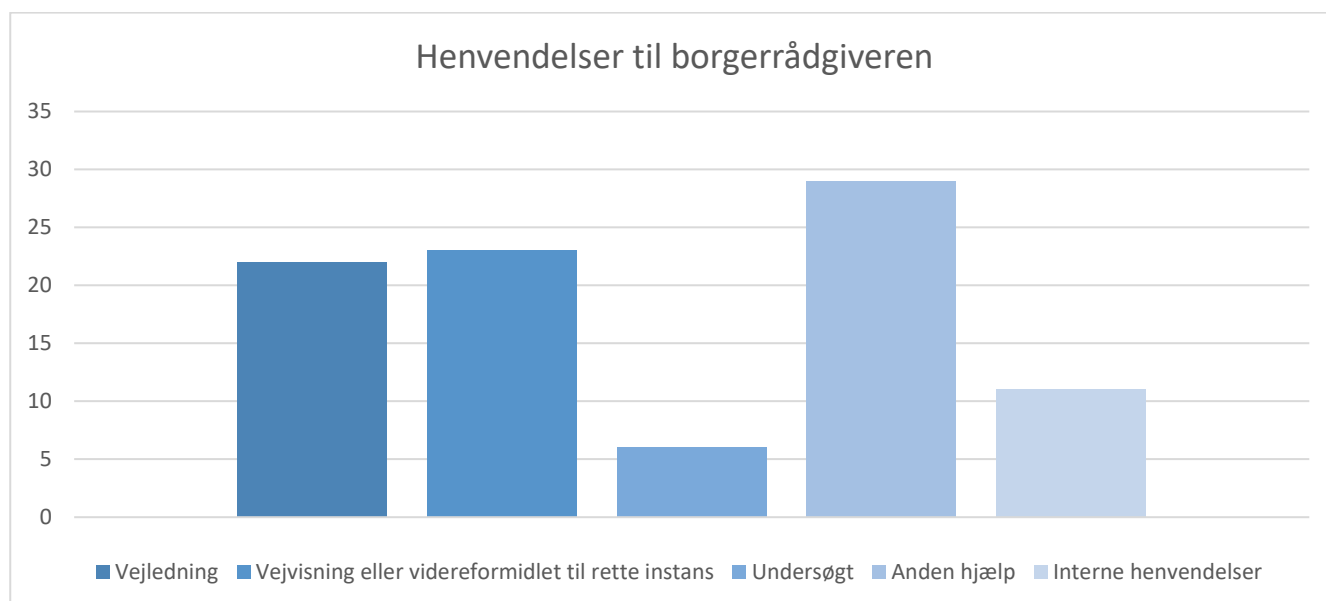
## Tallene taler

Siden seneste Borgerrådgiverens Beretning har borgerrådgiveren fået i alt 91 henvendelser - 80 henvendelser fra borgere og 11 interne henvendelser fra medarbejdere og ledere med behov for borgerrådgiverens vejledning. Opgørelsesperioden strækker sig fra 1. maj 2020 – 30. april 2021.

Vejledning og vejvisning fylder meget i den samlede mængde henvendelser. Samlet dækker de to kategorier over henvendelser vedrørende vejledning om juridiske bestemmelser og vejvisning til rette fagområde i den offentlige forvaltning. Det er et gennemgående tema, at borgere der henvender sig til borgerrådgiveren, ønsker hjælp til at forstå og begå sig i et system, der er baseret på lovregler, og ikke nødvendigvis er organiseret med udgangspunkt i borgerens behov.

”Anden hjælp” dækker over et bredt spektrum af henvendelser, hvoraf de fleste kan kategoriseres som henvendelser med behov for hjælp til styrket dialog mellem borger og forvaltning.

I 6 sager af de i alt 91 sager, har borgerrådgiveren set anledning til at undersøge en sags juridiske omstændigheder i detaljen. Ingen af de 6 sager har givet anledning til regulær kritik af forvaltningens juridiske håndtering af sagen.





*Vidste du, at der er frit skolevalg i Danmark?*

*Alle børn er tilknyttet en distriktsskole, men forældrene kan frit vælge en anden skole.*

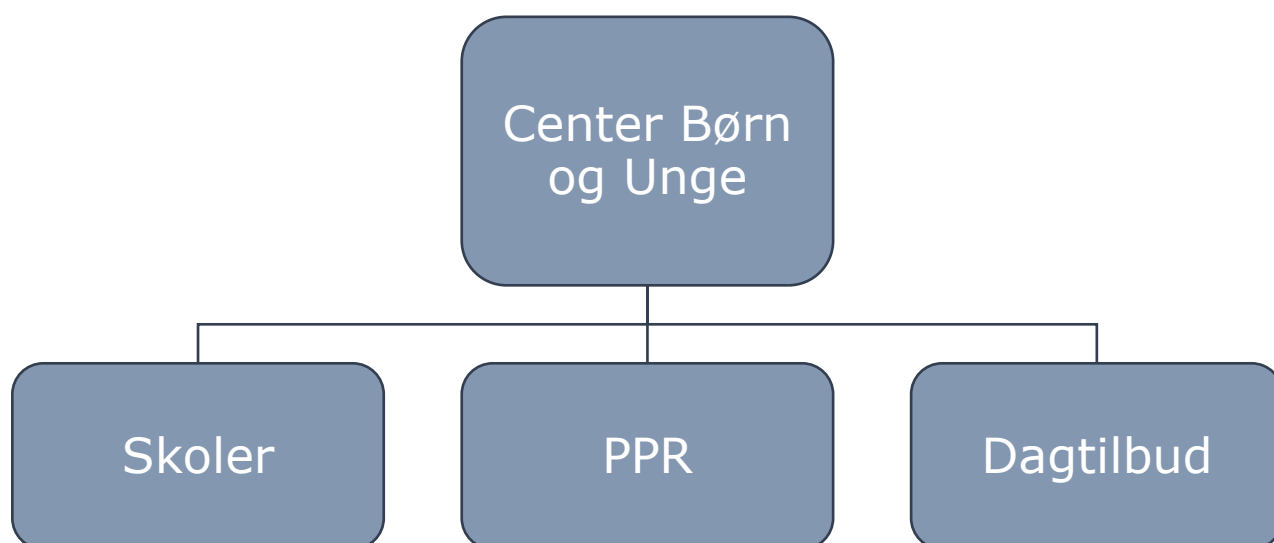
*Du kan læse mere her: <https://www.uvm.dk/folkeskolen/fag-timetal-og-overgange/skolestart-og-boernehaveklassen/frit-skolevalg>*

## Center Børn og Unge

I den seneste opgørelsesperiode har der været i alt tre henvendelser fra borgere eller medarbejdere til borgerrådgiveren vedrørende Center Børn og Unge.

Erfaringsmæssigt ses kun få henvendelser vedrørende Center Børn og Unge og det seneste års antal henvendelser adskiller sig ikke stort fra senere år.

Den lille mængde henvendelser giver ikke et tilstrækkeligt grundlag til at kunne analysere på, om der forekommer nogen direkte systematiske fejl på området. Borgerrådgiveren har dog altid opmærksomhed på eventuelle organisatoriske og strukturelle svagheder, som også vil fremkomme ved gennemgang af enkeltsager.



---

## Center Arbejdsmarked og Borgerservice

I den seneste opgørelsesperiode har borgerrådgiveren modtaget i alt 27 henvendelser fra borgere eller medarbejdere, vedrørende Center Arbejdsmarked og Borgerservice.

Antallet henvendelser adskiller sig ikke stort fra antallet sidste år, men der ses en gennemgående tendens til et fald i antallet henvendelser, der drejer sig om klager. Det formodes at coronapandemien har haft direkte indvirkning på dette faktum. Lockdown bevirkede at arbejdsmarkedet gik i stå for en stund, og aktiveringer, løntilskud, jobsamtaler med mere blev stillet i bero. Lovgivning med henblik på at sidestille modtagere af sociale forsørgelsesydelse med lønmodtagere, blev vedtaget, og meget interaktion mellem borgere og Center Arbejdsmarked og Borgerservice stilnede af i en periode.

Henvendelsernes tyngde har i stedet ligget på behov for vejledning og vejvisning.



Kommunale forsørgelsesydelser dækker over både kontanthjælp, uddannelseshjælp, sygedagpenge, løntilskud, revalidering, fleksydelse, ledighedsydelse med flere



Det kommunale ydelsesområde er tungt lovreguleret og alene ved beregning af kontanthjælp, skal sagsbehandlerne på arbejdsmarkedsområdet forholde sig til minimum 46 forskellige satser, fradrags- og tillægsmuligheder



Borgerservice er den fælles indgang for borgerne. Her kan man blandt andet henvende sig om pas, kørekort, NemID, MitID, lægeskift, flytning og hjælp til Jobnet

---

*Vidste du, at du kan klage over en afgørelse på det sociale område, selvom du har overskredet klagefristen?*

*Hvis fristen er overskredet, skal kommunen til trods for overskridelsen straks sende din klage videre til klageinstansen, som herefter vil vurdere om du har haft en god grund til ikke at nå at klage inden fristens udløb.*

---

## Center Familie og Handicap

I den seneste opgørelsesperiode har borgerrådgiveren modtaget i alt 16 henvendelser fra borgere eller medarbejdere vedrørende Center Familie og Handicap.

I 9 af det samlede antal henvendelser, drejede henvendelsen sig om et behov for juridisk vejledning.

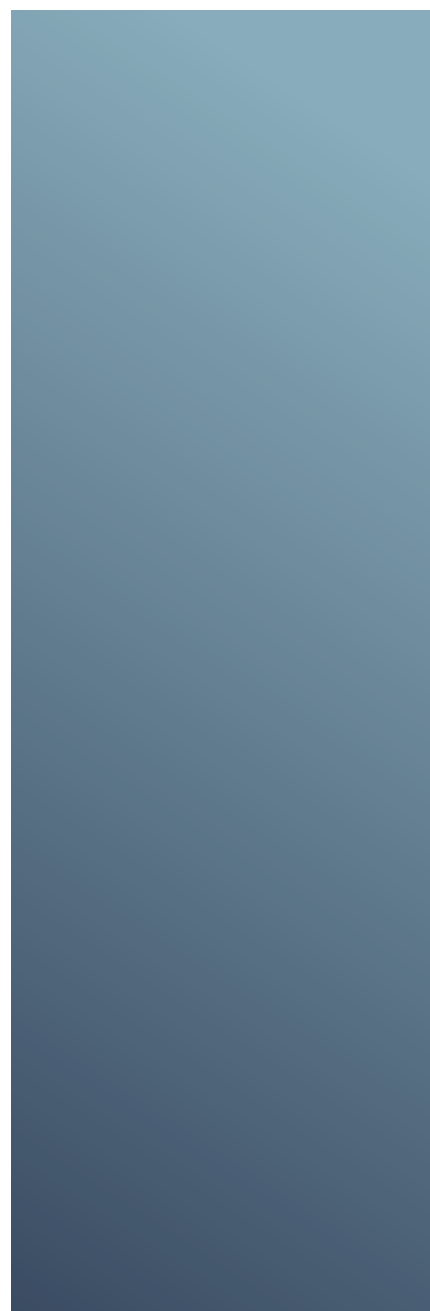
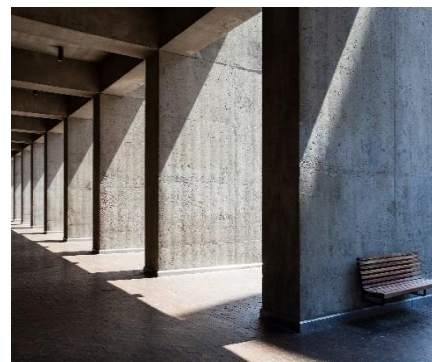
En enkelt henvendelse satte fokus på kommunens udformning af Rebild kommunes hjemmeside:

- En borger henvendte sig med komplekse problemstillinger, der involverede mange dele af hendes helbred. Borgeren var utilfreds med, at hun selv skulle holde styr på de mange forskellige medarbejdere ved forvaltningen, hun skulle søge støtte hos. Hun havde opgjort det til omkring 12 medarbejdere i alt. Det er meget, når man har både fysiske og psykiske udfordringer.

Borger var især utilfreds, fordi hun mente, Rebild kommune lover en koordinerende hjælp til borgere med fysiske og psykiske udfordringer.

Efter en grundigere undersøgelse af hjemmesidens konkrete tekst, blev det tydeligt at se hvordan borgeren havde fået denne opfattelse. Det formodes at siden er udformet til den noget mere ressourcetsvage borgergruppe, som har ret til hjælp i form af botilbud, støtte/kontaktperson med mere. Udformningen af hjemmesiden og indholdet af den konkrete tekst gjorde det dog muligt at misforstå løftet om den koordinerende indsats, som borgeren så tiltrængt havde brug for.

Det anbefales forvaltningen at ændre hjemmesidens opbygning og tekstindhold, så den ikke længere kan misforstås. Desuden anbefales det at sætte fokus på at hjælpe borgere med komplekse problemstillinger godt videre i forvaltningen, hvis der er behov for kontakt til mere end én medarbejder.





## Center Pleje og Omsorg, og Center Sundhed Kultur Fritid

I alt har borgerrådgiveren modtaget 11 henvendelser fra borgere eller medarbejdere vedrørende Center Pleje og Omsorg og fem henvendelser vedrørende Center Sundhed, Kultur og Fritid.

Borgerrådgiveren har i den forgange periode modtaget henvendelser fra både medarbejdere og borgere, som understreger et behov for at centrene Center Pleje og Omsorg, Center Sundhed, Kultur og Fritid, samt Center Familie og Handicap til stadighed arbejder hen i mod at kunne vejlede på tværs af centrenes kompetencer. Alle tre centre sagsbehandler og yder hjælp efter servicelovens bestemmelser, og borgere med behov for hjælp efter servicelovens bestemmelser vil derfor kunne opleve at skulle have kontakt til alle tre centre.

Den kommunale forvaltning har ifølge Retssikkerhedslovens § 5 en pligt til at behandle henvendelser ud fra en helhedsbetragtning. Det betyder, at en borgers henvendelse om hjælp skal ses i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. Kommunen skal også være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning.

Også Forvaltningslovens § 7 understreger kommunens forpligtelse til at vejlede om alle muligheder indenfor myndighedens sagsområde.

Det er borgerrådgiverens opfattelse, at medarbejdere og ledere i alle tre centre har et udtrykkeligt ønske om at kunne vejlede og rådgive borgerne korrekt, men henvendelser til borgerrådgiveren viser desværre også, at de ansatte ikke altid oplever at have adgang til den nødvendige viden for at kunne vejlede på tværs af centrene. Det anbefales at der til stadighed arbejdes på at alle tre centres medarbejdere får kendskab til kompetencer og muligheder på tværs, med henblik på at kunne yde den optimale service overfor borgerne.

Problematikken er drøftet med såvel centerchefer som direktører på området, og der vil også fremadrettet være fokus på problematikken.



## Center Plan Byg og Vej, samt Center Natur og Miljø

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

På samme måde er der modtaget ni henvendelser vedrørende Center Plan, Byg og Vej.

Ingen af henvendelserne har givet anledning til kritik af centrenes håndtering af sagerne.

## De interne fællescentre

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

I alt har borgerrådgiveren modtaget to henvendelser fra borgere eller medarbejdere vedrørende de interne fællescentre. Begge sager er håndteret og løst tilfredsstillende.

## Øvrige henvendelser

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

I perioden maj 2020 – april 2021 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. Borgerrådgiveren behandler denne type henvendelser i forhold til den generelle vejledningspligt. Pligten betyder, at kommunen – og herunder også borgerrådgiveren – er forpligtet til at henvise til den rette myndighed, hvis en henvendelse ikke falder ind under eget myndighedsområde.



*Læs mere om borgerrådgiveren og dine muligheder på*  
[www.rebild.dk/om-kommunen/din-borgerraadgiver](http://www.rebild.dk/om-kommunen/din-borgerraadgiver)