



Borgerrådgiverens Beretning

2021-22

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 2021 til april 2022. 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, december 2022

Eva Helene Antonsen,
Borgerrådgiver



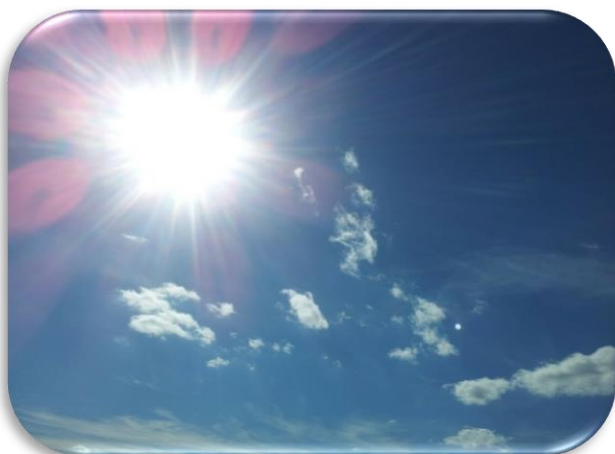
Borgerrådgiveren

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 undervisning om punkter, hvor forvaltningen kan blive bedre.





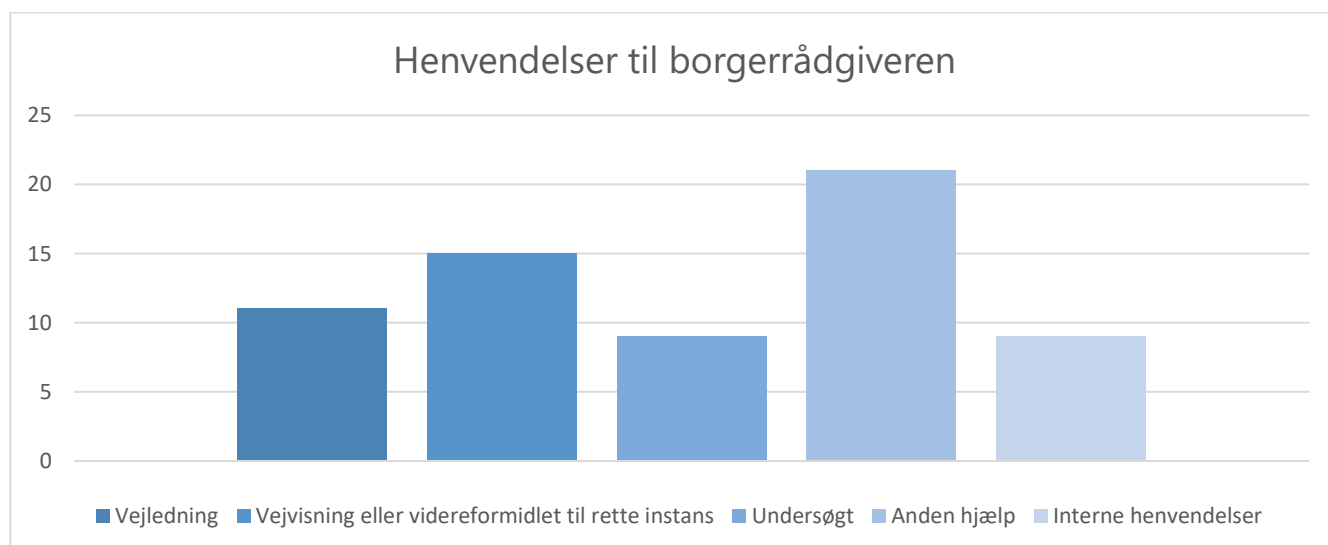
Tallene taler

Siden seneste Borgerrådgiverens Beretning har borgerrådgiveren fået i alt 65 henvendelser - 56 henvendelser fra borgere og 9 interne henvendelser fra medarbejdere og ledere med behov for borgerrådgiverens vejledning. Opgørelsesperioden strækker sig fra 1. maj 2021 – 30. april 2022.

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 14% af de i 65 sager, har borgerrådgiveren set anledning til at gennemgå en sags juridiske omstændigheder i detaljen. Ingen af de gennemgåede sager har dog givet anledning til kritik af forvaltningens juridiske håndtering af sagen.





Center Børn og Unge

I den seneste opgørelsesperiode har der været i alt seks 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 års.

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.

En enkelt henvendelse har for eksempel antydnet udfordringer på tværs af forvaltningens centre, og henvendelsen har givet anledning til gode og produktive drøftelser med centercheferne på de berørte områder. Det drejede sig konkret om udfordringen med at kende kommunens serviceniveau udenfor eget fagområde. Med borgerhenvendelsen og de efterfølgende drøftelser, er der nu skabt opmærksomhed omkring at sørge for, ikke at stille borgerne et serviceniveau i udsigt, andre dele af forvaltningen ikke kan honorere.



Center Pleje og Omsorg

I alt har borgerrådgiveren modtaget 6 henvendelser fra borgere eller medarbejdere vedrørende Center Pleje og Omsorg.

Borgerrådgiveren har, ligesom sidste år, modtaget henvendelser fra både medarbejdere og borgere, som understreger behovet for at blive endnu bedre til at arbejde på tværs af kommunens centre og fagkompetencer. Det er borgerrådgiverens opfattelse, at medarbejdere og ledere i alle centre har et udtrykkeligt ønske om at kunne hjælpe borgerne korrekt, og drøftelser med de enkelte centerchefer har igen i år ført til øget fokus på det tværfaglige samarbejde omkring borgerne.

Center Sundhed Kultur Fritid

Borgerrådgiveren har i den seneste periode kun modtaget en enkelt henvendelse vedrørende Center Sundhed, Kultur og Fritid. Henvendelsen gav dog anledning til en grundig undersøgelse af forholdene omkring kommunens ansvar og forpligtelser på området. Resultatet af undersøgelsen kan ses i faktaboksen herunder.

Vidste du at borgere, der har fået bevilget vederlagsfri fysioterapi, kan sikre sig
kontinuerlig fysioterapi uden "slip" i ydelsen - året rundt?

Lovgivningen pålægger kommunerne at betale for vederlagsfri fysioterapibehandling til alle borgere, der af lægen er vurderet til at opfylde betingelserne. Borgere kan vælge om man vil modtage behandlingen hos en privat fysioterapeut eller hos den kommunale fysioterapi.

Lovgivningen pålægger dog også de private fysioterapeuter at overholde visse fastlagte budgetter, og dette udløser nogle gange midlertidige stop i den kontinuerlige behandling sidst på året, når den private fysioterapeuts budget er opbrugt.

Hvis man som borger har brug for kontinuerlig fysioterapi uden risiko for stop i behandlingerne, kan løsningen være at vælge det kommunale tilbud, som ikke er underlagt de lovbundne budgetter.

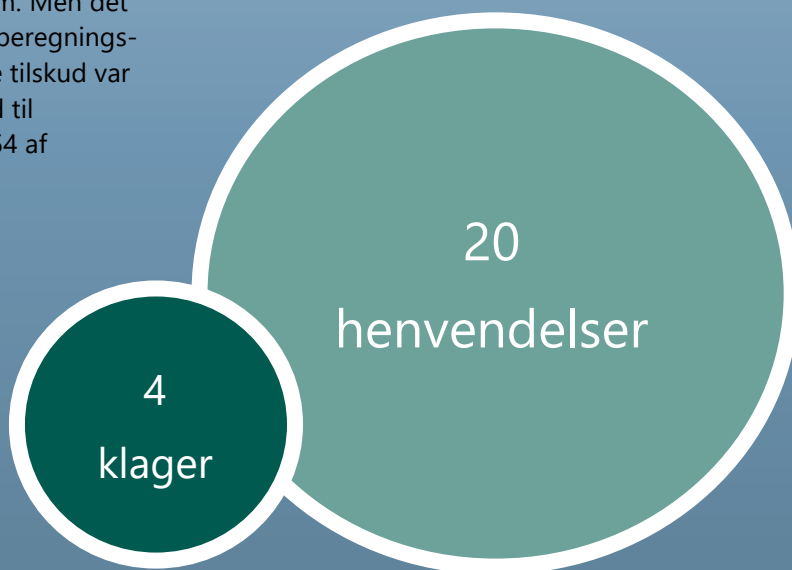
Center Arbejdsmarked og Borgerservice

I den seneste opgørelsesperiode har borgerrådgiveren modtaget i alt 20 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. Kun 4 af de i alt 20 henvendelser, drejer sig om et decideret ønske om at klage over Center Arbejdsmarked og Borgerservice. Henvendelsernes tyngde har i stedet ligget på behov for juridisk vejledning og vejvisning.

Som nævnt tidligere i denne beretning har en enkelt henvendelse antydte udfordringer på tværs af forvaltningens centre, og henvendelsen har givet anledning til gode og produktive drøftelser med centercheferne på de berørte områder. Det drejede sig konkret om udfordringen med at kende kommunens serviceniveau udenfor eget fagområde. Med borgerhenvendelsen og de efterfølgende drøftelser, er der nu skabt opmærksomhed omkring at sørge for, ikke at stille borgerne et serviceniveau i udsigt, andre dele af forvaltningen ikke kan honorere.

Siden seneste beretning, har Center Arbejdsmarked og Borgerservice i øvrigt løst en juridisk problemstilling, borgerrådgiveren havde påtalt som problematisk. Ved beregning af fleksløntilskud til borgere, der er bevilget og opstartet i fleksjob, var det ikke muligt af kommunens udbetalingsmeddelelse at regne ud, hvordan det konkrete tilskud var fremkommet. Tilskuddet beregnes ud fra blandt andet foregående månedsløn fra arbejdsgiver, timeantal, andre indtægter mm. Men det var altså ikke muligt som borger at få en beregningsoversigt, og dermed vurdere om det rette tilskud var blevet udbetalt. Dette er et krav i henhold til Vejledning om fleksløntilskud (VEJ nr. 9154 af 25/02/2022).

Kommunernes nye udbetalings-system, KY, har nu behørigt denne mulighed, og kommunerne kan igen leve op til kravet om at udlevere en beregningsoversigt sammen med fleksløntilskuddet.



Vidste du, at reglerne om GDPR betyder, at kommunen ikke må sende almindelige mails, når din sag i kommunen kræver at de sender persondata om dig?

I stedet skal kommunen sende brev til dig via sikre kommunikationskanaler, såsom for eksempel eBoks eller Borger.dk.

Vidste du også, at GDPR ikke bestemmer hvordan borgerne skal kommunikere med kommunen? Borgerne må ofte selv vælge kommunikationsmetode, men det kan anbefales at man passer på sine persondata, og sørger for at sende sikkert via for eksempel eBoks eller Borger.dk.

Center Familie og Handicap

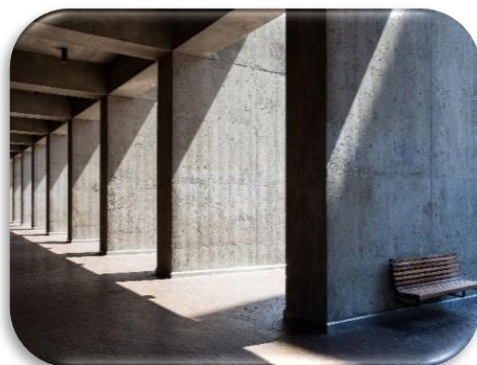
I den seneste opgørelsesperiode har borgerrådgiveren modtaget i alt 16 henvendelser fra borgere vedrørende Center Familie og Handicap.

I 8 af det samlede antal henvendelser, drejede henvendelsen sig om et behov for juridisk vejledning.

De sidste 8 henvendelser drejede sig om mere komplekse sager. I disse sager var der et øget behov for dialog mellem borger og forvaltning, og i flere af sagerne var borgeren utilfreds og klagede over sagsbehandling og afgørelser.

I 2 af de 16 sager sås der udfordringer i det tværfaglige samarbejde internt i forvaltningen. Som nævnt tidligere i denne beretning, har henvendelserne givet anledning til gode og produktive drøftelser med centercheferne på de berørte områder. Der ses, på tværs af centrene, en stor vilighed til endnu bedre samarbejde, til gavn for borgerne.

Borgerrådgiveren følger udfordringerne tæt.





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 fem henvendelser vedrørende Center Plan, Byg og Vej.

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

Center Natur og Miljø og Center Plan Byg og Vej oplyser i øvrigt, at de, i det kommende år, har planlagt at lade flere medarbejdere deltage i et kursus om mægling. Målet er at blive endnu bedre til at kommunikere i svære sager, til gavn for både borgere og medarbejdere.

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 en enkelt henvendelse vedrørende de interne fællescentre. Den konkrete sag drejede sig om vejvisning i forhold til kommunens tilbud til medarbejdere.

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 2021 – april 2022 har der været i alt 12 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