

# Borgerrådgiverens beretning 2013



**Beretningen er baseret på henvendelser til Borgerrådgiveren i perioden maj – december 2013**

**April 2014**

## Indhold

<b>1</b>	<b>HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN .....</b>	<b>3</b>
1.1	REGISTRERING AF HENVENDELSER .....	3
1.2	BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF BORGERNES HENVENDELSER .....	3
1.3	ANTAL HENVENDELSER FORDELT PÅ DIREKTØROMRÅDER OG AFDELINGER.....	4
1.4	BORGERHENVENDELSERNES INDHOLD OG EMNER GENERELT .....	5
1.5	HENVENDELSER I RELATION JOB OG ØKONOMI.....	6
1.6	HENVENDELSER I RELATION TIL BØRN OG SKOLE.....	7
1.7	HENVENDELSER I RELATION TIL SOCIAL OG SUNDHED .....	7
1.8	HENVENDELSER I RELATION TIL TEKNIK OG KULTUR .....	8
<b>2</b>	<b>GENERELLE PROBLEMSTILLINGER .....</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>PROCEDURER VED HENVENDELSER .....</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>KONTAKTEN TIL ADMINISTRATIONEN .....</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>BORGERRÅDGIVERNETVÆRK.....</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>BORGERRÅDGIVERENS VIRKSOMHED - RAMMER OG KOMPETENCER .....</b>	<b>10</b>

# 1 Henvendelser til Borgerrådgiveren

## 1.1 Registrering af henvendelser

En henvendelse kan vedrøre flere forskellige forhold. Henvendelserne registreres i forhold til den afdeling henvendelsen vedrører. Henvender borgeren sig om flere forhold, der vedrører flere afdelinger, registreres der én henvendelse pr. afdeling.

Flere henvendelser fra samme borger vedrørende samme emne i samme sag er kun registreret i nedenstående opgørelse en gang. En ny henvendelse fra samme borger om et nyt emne i relation til samme afdeling / en anden afdeling, er registreret som en ny førstegangshenvendelse.

Afhængig af sagens kompleksitet og borgerens behov for hjælp kan det i nogle tilfælde være nødvendigt at have flere møder eller samtaler med en borger for at udrede sagen eller få klargjort, hvad borgeren behøver hjælp til.

Tabel 1 er således et udtryk for antallet af borgeres førstegangshenvendelser i relation til en given afdeling, men det er ikke en netto oversigt over, hvor mange henvendelser der har været til Borgerrådgiveren i alt, ligesom opgørelsen ikke indikerer noget om, hvor mange ressourcer, der er anvendt på den enkelte henvendelse.

Borgerrådgiveren i Favrskov Kommune er løbende i dialog med landets andre borgerrådgivere omkring udvikling af et godt registreringsredskab over borgerhenvendelser, og der er bred enighed om, at denne model har en begrænset anvendelsesmulighed i forhold til at give et fuldstændigt og detaljeret billede af henvendelserne.

Der er dog enighed om, at denne registreringsmodel indtil videre er vores bedste metode til at danne en form for overblik ved hensyntagen til det anvendte ressourceforbrug ved registreringer.

## 1.2 Borgerrådgiverens behandling af borgernes henvendelser

124 af de 145 henvendelser er afsluttet med en samtale hos Borgerrådgiveren, hvor borgeren får mulighed for at fremføre sine synspunkter, får en uddybende forklaring på sagsforløbet, informeres om lovgivningen eller orienteres om, hvilken retning sagen højst sandsynlig vil udvikle sig i. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at disse samtaler har ført til, at borgeren ikke længere er utilfreds med sagsbehandlingen eller har fået en større forståelse for forløbet, og dermed i højere grad kan acceptere afgørelsen.

I to af de 124 henvendelser har Borgerrådgiveren også deltaget som bisidder for borgeren i et møde med forvaltningen.

I 19 tilfælde har borgernes henvendelse resulteret i, at Borgerrådgiveren har formuleret og videresendt borgerens klage til besvarelse i den relevante afdeling.

Det er Borgerrådgiverens overordnede indtryk, at de af Favrskov Kommunes afdelinger udarbejdede besvarelser af Borgerrådgiverens henvendelser er af en meget høj kvalitet. Kvalitet betyder i denne sammenhæng, at borgeren får svar på sin klage eller sine spørgsmål på en forståelig og overskuelig måde i et venligt let forståeligt sprog med en imødekommende og anerkendende tone.

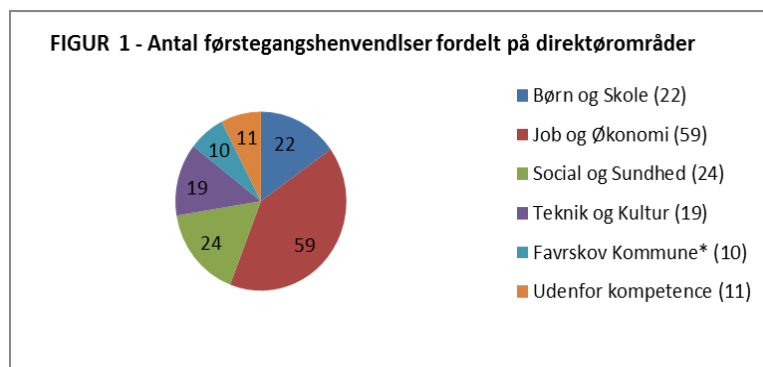
I langt de fleste besvarelser giver afdelingen udtryk for en forståelse for borgerens situation og for de oplevelser, som borgeren har klaget over. Besvarelserne indeholder endvidere grundige redegørelser og forklaringer på den sagsbehandling, som er foretaget i sagen. Herudover bærer afdelingernes besvarelser i høj grad præg af invitation til dialog eller mulighed for at stille supplerende spørgsmål. Nogle besvarelser afsluttes med opfordring til, at borgeren kommer til et møde med afdelingen.

Borgerne henvender sig som oftest ikke til Borgerrådgiveren igen, efter at de og Borgerrådgiveren har modtaget svar fra afdelingen, hvilket tages som et udtryk for, at borgeren er tilfreds med svaret.

### 1.3 Antal henvendelser fordelt på direktørområder og afdelinger

Der gøres indledningsvist opmærksom på, at Borgerrådgiverens vurderinger og iagttagelser i denne beretning udelukkende er i relation til de henvendelser, som Borgerrådgiveren har modtaget, og at antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren kun udgør en yderst begrænset andel af alle de henvendelser, som Favrskov Kommune modtager fra kommunens borgere.

Der har i perioden fra 1. maj til og med december 2013 været 145 henvendelser til Borgerrådgiveren i Favrskov Kommune. Figur 1 viser antal henvendelser fordelt på direktørområder.



\*Generelle henvendelser, der ikke vedrører et direktørområde, f.eks. henvendelser fra andre kommuner om borgerrådgiverfunktionen, præsentation af Borgerrådgiverfunktionen i kommunens afdelinger, interview mv.

Ved fortolkning af statistikken er det vigtigt at være opmærksom på, at nogle områder har en højere grad af borgerkontakt end andre, hvor der i stedet er tale om en mere stabsrettet funktion. Herudover er det af væsentlig betydning, om et område varetager opgaver med et myndighedspræg overfor borgerne, eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver. Opgaver med et stærkt myndighedspræg er i denne sammenhæng for eksempel afgørelser, der vedrører borgerens forsørgelsesgrundlag, hjælpebehov, familieforhold eller andre sociale forhold. Opgaver med et mindre myndighedspræg er i denne sammenhæng for eksempel afgørelser i forbindelse med byggesagsbehandling. Serviceorienterede opgaver er eksempelvis i relation til pas og kørekort, boligstøtte, pladsanvisning og børnefamilieydelse.

Som det fremgår af tabel 1 er langt de fleste henvendelser til Borgerrådgiveren i relation til områder med megen borgerkontakt, der samtidig varetager opgaver med et stærkt myndighedspræg.

11 henvendelser har omhandlet emner udenfor borgerrådgiverens kompetence. Disse henvendelser har primært omhandlet klager eller ønske om råd og vejledning i forhold til andre offentlige instanser såsom Udbetaling Danmark, Statsforvaltningen, Sundhedsvæsenet, Skat, Ankestyrelsen eller domstolene.

I disse tilfælde yder Borgerrådgiveren råd og vejledning om, hvor borgeren i stedet kan henvende sig. Såfremt Borgerrådgiveren har viden omkring de emner, som borgeren henvender sig om, eller det er muligt forholdsvist hurtigt at finde frem til den nødvendige viden, søger Borgerrådgiveren i videst muligt omfang at være borgeren behjælpelig med en overordnet rådgivning, uanset henvendelsen omhandler områder, som ikke er i relation til en kommune og dermed ligger udenfor Borgerrådgiverens kompetence.

I afsnit 1.5 – 1.8 (figur 2 – 5) nedenfor illustreres fordelingen af henvendelserne på udvalgte direktørområder fordelt på områdets afdelinger.

## 1.4 Borgerhenvendelsernes indhold og emner generelt

Der gøres indledningsvis opmærksom på, at Borgerrådgiverens vurderinger i denne afrapportering er baseret på en meget kort periode og dermed et forholdsvist begrænset materiale. Der er således i høj grad tale om vurderinger baseret på indtryk.

Ud fra de henvendelser, som Borgerrådgiveren har modtaget, og ud fra de besvarelser, som afdelingerne har udformet på borgernes klager, er det Borgerrådgiverens indtryk, at sagsbehandlingen i Favrskov Kommune overholder gældende lovgivning.

Som det fremgår af afsnit 1.2 er 124 af de 145 førstegangs henvendelser afsluttet med en samtale hos Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren har her ydet råd og vejledning omkring lovgivning, sagsbehandlingsregler og forventet sagsforløb.

Mange af disse borgere har givet udtryk for, at de ønsker en samtale om deres sagsforløb med en uvildig instans med kendskab til lovgivning og kommunal virksomhed for at få en drøftelse eller vurdering af, om sagen forløber efter god forvaltningsskik, da de selv ikke har dette kendskab og gerne vil sikre sig, at de bliver behandlet ordentligt og efter lovgivningens forskrifter.

I 19 tilfælde har borgernes henvendelse resulteret i, at Borgerrådgiveren har formuleret og videresendt borgerens klage til besvarelse i den relevante afdeling. Disse har omhandlet borgernes oplevelser af:

- Unødigt langstrakt sagsbehandling
- Dårlig kommunikation og samarbejde med sagsbehandleren eller afdelingen generelt
- Manglende overblik eller inddragelse i egen sag
- Manglende svar på henvendelse, herunder manglende afgørelse på ansøgning og på anmodning om aktindsigt

Det er Borgerrådgiverens generelle indtryk, at de borgere, som henvender sig for at klage over en afgørelse, som oftest også klager over den sagsbehandling, som de har oplevet eller den information, kommunikation, inddragelse eller vejledning, der er foregået i forbindelse med sagsbehandlingen.

De fleste af disse borgere giver udtryk for, at det er meget vigtigt for dem, at de kan forstå grundlaget og gennemskue begrundelsen for et afslag på en ansøgning, og at de herudover har en oplevelse af, at sagen er fuldstændig oplyst dette blandt andet ved deres inddragelse i egen sag.

Det er i den sammenhæng Borgerrådgiverens oplevelse, at borgere, som oplever sig hørt og inddraget og godt informeret og vejledt i en venlig og imødekommende dialog, i de fleste tilfælde vil acceptere en afgørelse, om end de er uenige i eller utilfredse med den.

Nogle borgere har henvendt sig og blandt andet klaget over, at de ofte modtager post fra deres sagsbehandler på fredage, så de ikke har mulighed for at få udredt misforståelser eller besvaret spørgsmål før om mandagen. Alt efter brevenes indhold, kan det opleves meget ubehageligt at gå og ruge over en afgørelse eller andet i en hel weekend.

Borgerrådgiveren formoder, at denne problematik hænger sammen med, at der for mange sagsbehandleres vedkommende er administrativ dag om onsdagen, hvilket antages at have denne uheldige konsekvens set fra et borgersynspunkt.

Det er i den forbindelse Borgerrådgiverens vurdering, at denne problematik i noget omfang vil blive løst i takt med, at borgere i stigende grad vil modtage al deres post fra Favrskov Kommune via deres digitale postkasse, således at borgeren modtager breve samme dag, som de afsendes.

Borgerrådgiveren opfordrer dog til, at de enkelte afdelinger løbende drøfter mulighed for, at afsendelse af breve med et for borgeren alvorligt indgribende forhold kan afsendes, så det ikke modtages umiddelbart op til weekender eller andre lukkedage.

Endelig har nogle borgere i deres møde med Borgerrådgiveren givet udtryk for en bekymring i forhold til at give udtryk for deres utilfredshed overfor en given sagsbehandler eller afdeling. Nogle borgere har på den baggrund heller ikke ønsket, at Borgerrådgiveren skulle indsende en klage over deres oplevelser til den relevante afdeling. Disse borgere har givet udtryk for, de er bekymret for, at en klage

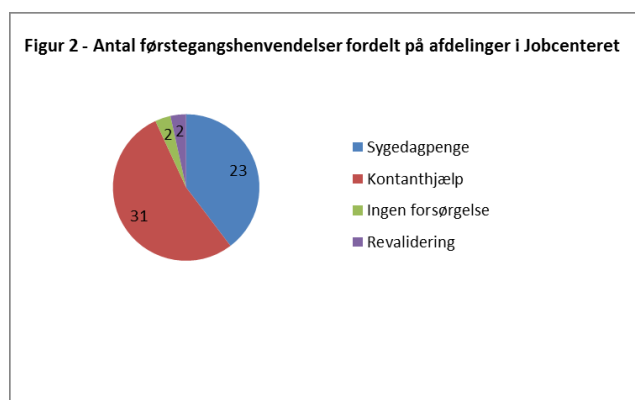
over oplevelser med en sagsbehandler eller afdeling kan få negative konsekvenser eller ligefrem føre til sanktioner i relation til den fremadrettede sagsbehandling eller en eventuel kommende afgørelse.

Borgerrådgiveren oplyser i disse tilfælde borgeren om, at det er vores generelle indtryk, at borgere kan forvente, at eventuelle klager behandles professionelt, at de ikke tages personligt af sagsbehandler eller leder, og at klager over afgørelser eller sagsbehandling eller personalets adfærd ikke har negative konsekvenser for den videre sagsbehandling. At klager tvært imod i vidt omfang anvendes som et redskab til kontinuerligt at forbedre afgørelser og sagsbehandling.

Samtidig er det Borgerrådgiverens vurdering, at denne type oplevelser bør tages alvorligt, da fremdrift i sagerne oftest fordrer en god dialog mellem borger og sagsbehandler, og at dette kræver borgeres tillid og medvirken.

## 1.5 Henvendelser i relation Job og Økonomi

Der har været i alt 61 henvendelse til Borgerrådgiveren vedrørende områder i Job og Økonomi. 58 af disse henvendelser har været i relation til Jobcenteret. En henvendelse har været til i relation til Job og Økonomis Opkrævningsafdeling. Dette afsnit omhandler derfor henvendelser til Borgerrådgiveren vedrørende Jobcenteret.



Som det fremgår af tabel 2, er langt de fleste henvendelser til Jobcenteret i relation til sager om kontanthjælp og sygedagpenge.

Henvendelserne i relation til Sygedagpengeafdelingen er i næsten alle tilfælde afsluttet ved, at Borgerrådgiveren har ydet råd og vejledning omkring lovgivning og sagsforløb i sygedagpengesager. I et tilfælde har Borgerrådgiveren hjulpet borgeren med at udforme en klage over afgørelsen.

I to tilfælde er henvendelserne afsluttet med, at Borgerrådgiveren har sendt en klage over borgerens oplevelse til besvarelse i Sygedagpengeafdelingen. Disse to klager har henholdsvis omhandlet borgerens oplevelse af, at der ikke skete noget i sagen, og at borgeren ikke havde oplevet at få råd og vejledning, som vedkommende havde behov for.

Henvendelserne i relation til Kontanthjælpsafdelingen er også i næsten alle tilfælde afsluttet ved, at Borgerrådgiveren har givet råd og vejledning om lovgivning og sagsforløb i kontanthjælpsager. Råd og vejledning har her været i relation til for eksempel klagemuligheder og klagesagsbehandling ved afgørelser, indholdet i den nye kontanthjælpsreform, sanktioner og fradrag i kontanthjælpen ved udeblivelse fra samtaler eller tilbud, muligheder for at ansøge supplerende ydelser og de generelle betingelser for bevilling af kontanthjælp.

I et tilfælde har Borgerrådgiveren hjulpet en borger med at udforme en klage over en afgørelse.

I fire tilfælde har Borgerrådgiveren formuleret en klage fra borgeren til besvarelse i Kontanthjælpsafdelingen. Disse har omhandlet borgerens oplevelse af manglende behandling af

indgivet klage, manglende råd og vejledning, manglende overblik i egen sag og utilfredshed med kommunikation med sagsbehandler.

## 1.6 Henvendelser i relation til Børn og Skole

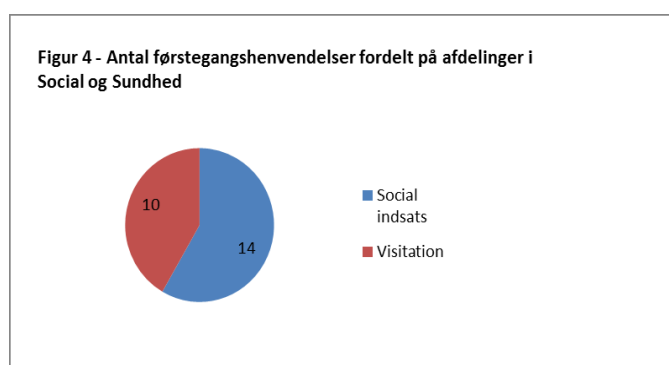


Borgerrådgiveren har haft i alt 22 henvendelser fra borgere i relation til Børn og Skole. Som det fremgår af figur 3 har langt de fleste henvendelser været i forhold til Børn og Familie. Henvendelserne er her i 12 tilfælde afsluttet ved, at Borgerrådgiveren har ydet råd og vejledning omkring lovgivning og sagsforløb i sager på børne- og familieområdet. I et af disse tilfælde har Borgerrådgiveren deltaget som bisidder i et møde med Børn og Familie.

I seks tilfælde er borgerens henvendelse blevet formuleret som en klage til besvarelse i Børn og Familie. Disse klager har for eksempel omhandlet borgernes oplevelse af dårligt samarbejde og kommunikation med sagsbehandleren, at sagen forhales unødigt og i nogle tilfælde, er disse klager efterfulgt af et ønske om at få tildelt en ny sagsbehandler. Andre henvendelser har været om borgerens oplevelse af manglende inddragelse eller træg sagsbehandling i forbindelse med barn bragt udenfor hjemmet.

I fire tilfælde har henvendelserne været i relation til Skole og Dagtilbud. I tre af disse tilfælde er henvendelsen afsluttet ved, at Borgerrådgiveren har ydet råd og vejledning om institutioners underretningspligt og procedurer herfor, muligheder for tilskud til efterskoleophold og rettigheder i forhold til selv at kunne vælge børnehave og primære kontaktpædagog. I et tilfælde har henvendelsen ført til, at Borgerrådgiveren har sendt en klage over en børnehaves registrering, vurdering og videresendelse af oplysninger.

## 1.7 Henvendelser i relation til Social og Sundhed



Det fremgår af figur 4, at der har været 10 henvendelser i relation til Visitationen. Disse henvendelser har omhandlet råd og vejledning i forhold til visitation til bolig, kørsel, mulighed for hjemmehjælp og spørgsmål om, hvilken afdeling der skal kontaktes for at få den hjælp der efterspørges. Herudover har der været en enkelt henvendelse fra en borger, som har oplevet en dårlig kommunikation med en

visitator, hvor samme borger også ønskede, at Borgerrådgiveren deltog som bisidder i et møde i afdelingen.

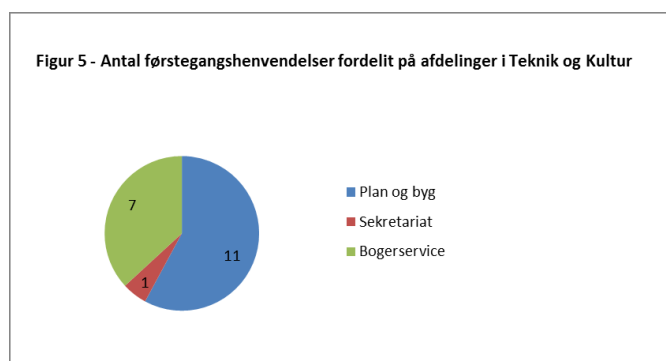
Det fremgår endvidere af figur 4, at der har været 14 henvendelser i relation til Social Indsats. I 10 af disse henvendelser har Borgerrådgiveren ydet råd og vejledning i forhold til muligheder for hjælp efter Serviceloven til borgere med handicap eller sindslidelse. I et tilfælde har Borgerrådgiveren formuleret en klage til besvarelse i Social Indsats på grund af en borgers ønske om afdelingens hjælp til håndtering af sin livssituation og på grund af konflikter i forhold til manglende gennemsækelighed i forhold til afdelingens administration af vedkommendes forsørgelse.

De resterende tre henvendelser har været fra medarbejdere på området for dialog og sparring omkring en borgers sag og situation og mulighed for aftale om en samtale mellem borger og Borgerrådgiveren for en nærmere drøftelse af afgørelser og sagens forventede videre forløb.

## 1.8 Henvendelser i relation til Teknik og Kultur

Borgerrådgiveren har haft i alt 19 førstegangshenvendelser fra borgere i relation til Teknik og Kultur. 11 henvendelser har været i forhold til Plan og Byg. I otte tilfælde er henvendelsen afsluttet med råd og vejledning hos Borgerrådgiveren i relation til lovgivning, sagsforløb og klagemuligheder.

I tre tilfælde har henvendelsen ført til, at Borgerrådgiveren har videresendt borgerens klage til besvarelse i Plan og Byg. Disse borgere har oplevet, at de ikke kunne få svar på deres henvendelse, at de ikke er blevet hørt i en byggesag, hvor borgeren mente sig høringsberettiget, og en borger har oplevet ikke at få rettidig afgørelse i forhold til anmodning om aktindsigt.



Syv henvendelser har været i forhold til Bogerservice. I alle disse tilfælde er henvendelsen afsluttet med, at der er ydet råd og vejledning omkring kommende lovgivning om digital kommunikation mellem offentlige myndigheder og borgere, refusion af lægeudgifter ved behandling i udlandet, og brøkdelspension. Henvendelsen i relation til Teknik og Kulturs Sekretariat har været omkring vedtægter for et forsamlingshus.

## 2 Generelle problemstillinger

Formålet med reglerne om offentlige myndigheders sagsbehandling, borgernes retssikkerhedsgarantier og ombudsmandens anbefaling om at følge god forvaltningsskik er at sikre, at de afgørelser, der træffes, er lovlige og korrekte samt, at borgerne kan have tillid til beslutningsprocessen og den offentlige forvaltning.

På baggrund af Borgerrådgiverens erfaringer vurderes det herudover, at det er af væsentlig betydning for borgerens accept af en afgørelse, at de oplever, at der foregår en ligeværdig dialog i forbindelse med behandling af deres sag og den afgørelse, der træffes.

Borgerrådgiveren vil i de kommende beretninger fokusere nærmere på en række generelle problemstillinger ved vurdering af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Det drejer sig om:



- Retssikkerhedsloven, der blandt andet omhandler borgerens medvirken, kommunens forpligtelse til at yde råd og vejledning og til at sikre, at der indhentes tilstrækkelige oplysninger til, at sagen er ordentligt belyst, inden der træffes en afgørelse.
- Forvaltningslovens sagsbehandlingsregler i relation til aktindsigt, notatpligt, partshøring, begrundelse og klagevejledning.
- Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, der blandt andet angiver, at borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af egne sager. Denne proces forudsættes at ske på en respektfuld, dialogbaseret og tillidsskabende måde.
- God forvaltningsskik, der angiver principper for god sagsbehandling og personlig betjening af borgeren. Ombudsmanden anbefaler, at administrationen viser borgerne venlighed, hensynsfuldhed og skaber tillid blandt andet ved, i videst muligt omfang, at inddrage borgerne i sagsbehandlingen
- Borgerens oplevelse af den personlige betjening

### 3 Procedurer ved henvendelser

Borgerrådgiveren anvender dialogprincippet for behandlingen af henvendelser, hvilket betyder at konflikter mellem borgeren og forvaltningen søges løst mellem parterne, før Borgerrådgiveren eventuelt laver en nærmere undersøgelse af en klage. Derfor videreformidles borgerens klage til forvaltningen, så forvaltningen får mulighed for selv at svare borgeren.

Når forvaltningen har haft mulighed for at forholde sig til borgerens klage, kan Borgerrådgiveren vælge at lave en nærmere undersøgelse af sagen med henblik på at vurdere, om der er forhold i sagen, som giver anledning til at udtale kritik eller komme med anbefalinger.

Borgerrådgiveren kan udtale kritik, når sagsbehandlingen ikke overholder gældende lovgivning, eller ikke er foretaget efter god forvaltningsskik eller når kommunens vedtagne retningslinjer er mangelfulde. Derudover har Borgerrådgiveren mulighed for at komme med anbefalinger eller opfordringer til forvaltningen, når det kan medvirke til at forbedre sagsbehandlingen.

Forvaltningen er ikke bundet af Borgerrådgiverens udtalelse, men hvis en forvaltning ikke ønsker at følge en anbefaling, skal det oplyses til Borgerrådgiveren.

Som det fremgår af afsnit 1.3 er det dog langt fra alle henvendelser, som resulterer i, at borgerens klage videresendes til besvarelse i den berørte afdeling, idet 124 af de 145 henvendelser er afsluttet med en samtale hos Borgerrådgiveren.

### 4 Kontakten til administrationen

Det er Borgerrådgiverens mål, at være medvirkende til at løse eventuelle konflikter, forbedre arbejdsgangene og øge borgeres tilfredshed med sagsbehandlingen i Favrskov Kommune. I den forbindelse deltager Borgerrådgiveren gerne i møder i direktionen, hos den enkelte direktør, fagchef og afdeling. Herudover vil Borgerrådgiveren henvende sig til forvaltningen omkring konkrete klager, der efter Borgerrådgiverens vurdering giver anledning til en nærmere dialog eller ved observation af tendenser i klagetemaer i en konkret afdeling.

Borgerrådgiverfunktionen og tilhørende opgaver er blevet præsenteret for byråd, direktion og chefer og ledere. Borgerrådgiveren har endvidere deltaget i møder med ledere og udvalgte medarbejdere i Social, Handicap og Psykiatri, Børn og Skole og Jobcenter Favrskov med opfordring til, at Borgerrådgiveren deltager i personalemøder på alle niveauer således, at medarbejderne bliver informeret om Borgerrådgivernes funktion og kompetencer. Formålet er at skabe dialog omkring muligheder for samarbejde mellem Borgerrådgiveren og administrationen, at fjerne usikkerhed hos kommunens ansatte i relation til Borgerrådgivernes funktion og indhold og ikke mindst, at kommunens medarbejdere henviser borgere til at kontakte Borgerrådgiveren, når det vurderes, at borgeren kan have nytte af / behov for at tale med en uvildig rådgiver, som er uafhængig af administrationen.

Dialogen med kommunens direktion og enkelte direktørområder er meget væsentlig i forhold til samarbejdet mellem forvaltning og borgerrådgiver og Borgerrådgivningens synlighed og funktion i organisationen. Det er Borgerrådgiverens oplevelse, at der har været en særdeles god og konstruktiv dialog med alle afdelinger, som der har været kontakt til.

For at sikre en løbende dialog og erfaringsudveksling med administrationen sørger Borgerrådgiveren for:

- At direktion/direktørområder/afdelinger får tilbagemeldinger om de tendenser, som Borgerrådgiveren har observeret omkring borgernes oplevelser samt eventuelle forslag til forbedringer
- At rådgive forvaltningen om sagsbehandlingsreglerne og God forvaltningsskik
- At være i løbende dialog med administrationen både i forbindelse med konkrete og mere generelle spørgsmål og med konkrete og konstruktive forslag til, hvordan kommunens sagsbehandling og betjening kan forbedres
- At deltage i møder i afdelingerne og drøfte udfordringerne og svare på spørgsmål

Årsberetningen forelægges og drøftes med direktionen inden den afgives til byrådet i Favrskov Kommune således, at direktionen får mulighed for at komme med bemærkninger eller en indstilling i relation til Borgerrådgiverens vurderinger af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening og eventuelle opfordringer eller forslag til forbedringer.

## 5 Borgerrådgivernetværk

Borgerrådgiveren deltager i et netværk, bestående af Borgerrådgivere i de 23 (snart 24) kommuner fra hele landet, der for nuværende har en borgerrådgiverfunktion. Antallet af kommuner med en borgerrådgiverfunktion har været stigende i perioden. Der afholdes et årligt halvdagsmøde og et årligt internat på to dage. Herudover afholdes der møder efter behov blandt de jyske borgerrådgivere. På disse møder foretages erfaringsudveksling på tværs af kommunerne, sparring omkring konkrete problematikker eller generelle emner med relevans for borgerrådgiverfunktionen, dialog og samarbejde med Ombudsmanden og inspiration fra interne og eksterne oplægsholdere.

I det daglige samarbejder borgerrådgiverne i hele landet via KL's dialogportal for borgerrådgivere, hvor der er mulighed for dialog og sparring på konkrete problemstillinger, som den enkelte borgerrådgiver arbejder med.

Borgerrådgivernetværket samarbejder med Institut for Menneskerettigheder om udbygning/etablering af en vejlederfunktion i forhold til diskrimination i Danmark. Det er netværkets og instituttets opfattelse, at det samarbejde på en hensigtsmæssig måde, kan ske gennem den enkelte kommunes Borgerrådgiver. På sigt er det instituttets hensigt at opnå et landsdækkende samarbejde gennem Kommunernes Landsforening.

## 6 Borgerrådgiverens virksomhed - Rammer og kompetencer

Byrådet i Favrskov Kommune besluttede i 2013, sammen med Randers, Norddjurs og Skanderborg Byråd, at man pr. 1. maj 2013 ville oprette en fælles kommunal Borgerrådgiverfunktion for de 4 kommuner.

I Favrskov Kommune træffes Borgerrådgiveren tirsdage, torsdage og den første fredag i hver måned.

Borgere opfordres på hjemmesiden og i informationsmaterialet til at lave en forudgående aftale om et møde, da Borgerrådgiverens opgavevaretagelse foregår flere steder rundt i kommunen ved møder og undervisning og derfor ikke nødvendigvis kan træffes på alle tidspunkter i åbningstiden.

Funktionen varetages af:

Borgerrådgiver Jesper Cortes - telefon: 24 44 49 21 - e-mail: [jeco@favrskov.dk](mailto:jeco@favrskov.dk)

Borgerrådgiver Karin Lambert - telefon 30 56 77 51 - e-mail [krl@favrskov.dk](mailto:krl@favrskov.dk)

For en detaljeret gennemgang af Borgerrådgiverens opgaver og kompetencer henvises til Borgerrådgiverens vedtægter, der er vedlagt som bilag.