
BORGERRÅDGIVERENS BERETNING 2018



Favrskov
Kommune

Indholdsfortegnelse

1 INDLEDNING	3
1.1 BERETNINGEN FOR 2018.....	3
1.2 METODISKE BEMÆRKNINGER	4
2 SAMMENFATNING.....	5
3 HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN.....	7
3.1 HENVENDELSER - FORVALTNINGSOMRÅDER	7
3.2 BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF BORGERNES HENVENDELSER	8
4 HVORFOR HENVENDER BORGERNE SIG?.....	10
4.1 HENVENDELSER - ÅRSAGER.....	10
4.2 AKTINDSIGT	12
4.3 BORGERNES OPLEVELSER - CASES.....	14
4.4 SAGER AFSLUTTET HOS BORGERRÅDGIVEREN.....	16
4.5 LÆRING	18
5 HENVENDELSER FORDELT PÅ FORVALTNINGER	19
5.1 BØRN OG SKOLE	19
5.2 JOB OG ØKONOMI	20
5.3 SOCIAL OG SUNDHED	20
5.4 TEKNIK OG KULTUR	21
BILAG 1 – BORGERRÅDGIVERENS VIRKE.....	22
KONTAKTOPLYSNINGER.....	23
BILAG 2 METODISKE BEMÆRKNINGER.....	24
REGISTRERING AF HENVENDELSER	25
BILAG 3 – VEDTÆGTER.....	26

1 Indledning

Borgerrådgiveren i Favrskov Kommune er etableret med det formål at styrke dialogen mellem borgerne og kommunen samt at tilbyde uafhængig rådgivning og vejledning til borgere, som oplever en konkret usikkerhed eller tvivl om, hvorvidt deres henvendelse til kommunen er blevet behandlet korrekt.

I den forbindelse inddrager vi de regler, love og principper om god forvaltningsskik, som fortæller os noget om, hvordan en kommune skal behandle sager og henvendelser fra borgere.

Borgerrådgiveren interesserer sig med andre ord for processen, når en borger henvender sig til kommunen.

Borgerrådgiverens fokus er den kommunale sagsbehandling – den enkelte borgers oplevelse af mødet med kommunen.

Det er Borgerrådgiverens generelle opfattelse, at sagsbehandlerne i Favrskov Kommune har et ønske om at levere god sagsbehandling over for borgerne i kommunen. Ikke kun i forhold til de forvaltningsretlige afgørelser, der træffes – men også i forhold til de processuelle sagsbehandlingsregler.

Som udgangspunkt går det godt i Favrskov Kommune – målt på henvendelserne til Borgerrådgiveren. Men nogle gange forløber sagsbehandlingen ikke optimalt. Det interessante er i den sammenhæng, hvad der kendetegner borgernes opfattelse af kommunen? Hvad sker der, når mødet med kommunen går galt? Og hvorfor bliver nogle borgere gale, frustrerede eller kede af det i mødet med forvaltningen. Det sker nogle gange! Alle de gode intentioner om god service til trods.

Det er Borgerrådgiverens håb, at nærværende beretning kan give et fingerpeg herom.

1.1 Beretningen for 2018

Beretningen baserer sig på henvendelser indkommet til Borgerrådgiveren i løbet af kalenderåret 2018. Henvendelserne præsenteres først i forhold til fordelingen på de store forvaltningsområder – Børn og Skole, Job og Økonomi, Social og Sundhed samt Teknik og Kultur.

Efterfølgende rettes blikket mod Borgerrådgivningens håndtering af henvendelserne samt årsagen til borgernes henvendelser til Borgerrådgiveren. Dette suppleres med en kort gennemgang af eksempler på sagsbehandlingen i de enkelte forvaltninger.

Borgerne kan i princippet henvende sig til Borgerrådgiveren om stort set alle aspekter af sagsbehandlingen. Borgerne kan få hjælp til at forstå en afgørelse fra kommunen, og der er mulighed for at stille spørgsmål til sagsbehandlingen eller indgive en klage.

Der er dog forhold, som Borgerrådgiveren ikke har kompetence til at behandle. Borgerrådgiveren kan for eksempel ikke behandle klager over det politisk vedtagne kommunale serviceniveau eller over personalemæssige eller ansættelsesmæssige forhold i kommunen.

For yderligere information om Borgerrådgiverens kompetencer m.v. henvises til bilag 1. De formelle vedtægter for Borgerrådgiverens virke findes i bilag 3.

1.2 Metodiske bemærkninger

I læsningen af nærværende beretning skal man i lighed med tidligere år holde sig for øje, at borgernes henvendelser – historier, klager og spørgsmål – er borgernes egne fortællinger om, hvordan borgerne selv har oplevet mødet med den kommunale forvaltning. Det ligger der megen værdifuld viden i. Der er dog ikke tale om en repræsentativ stikprøve, hvorfra man med sikkerhed kan udtale sig generelt om kvaliteten af sagsbehandlingen i kommunen.

Rent metodisk baserer denne beretning sig på samtaler med 224 borgere. Det er borgere, som alle – i varierende grad – er utilfredse eller har spørgsmål efter deres møde med kommunen. Borgere, hvoraf nogle i øvrigt retter henvendelse til Borgerrådgiveren flere gange.

Borgerrådgiveren modtager således flere henvendelser end de 224 registrerede henvendelser, der er beskrevet i nærværende beretning. I den sammenhæng er det ikke så afgørende, om en borger kontakter Borgerrådgiveren en, to eller tre gange. Hvis tre henvendelser inden for relativt kort tid handler om samme problemstilling, så registreres kun én henvendelse. For yderligere metodiske bemærkninger henvises til bilag 2.

Det er derfor heller ikke så afgørende, præcist hvor mange henvendelser der er registreret i de enkelte afdelinger i kommunen. Det er i højere grad indholdet af henvendelserne, der er interessante – hvad har fået borgeren til at henvende sig til Borgerrådgiveren?

Figurer og tal i beretningen vil derfor være suppleret af en række case-beskrivelser for at fremhæve og illustrere borgernes oplevelser.

Der skal i den forbindelse knyttes en bemærkning til de udvalgte case-eksempler. De er som nævnt udvalgt for at illustrere konkrete problemstillinger. Det er vigtigt at pointere, at disse eksempler ikke er udtryk for, at netop den afdeling, hvorfra der er valgt et eksempel, har særligt store udfordringer ift. sagsbehandlingen. Eksemplerne er valgt for at konkretisere og illustrere en given problemstilling – eksempelvis at en borger oplever langsom og sagsbehandling.

Man skal også holde sig for øje, at en henvendelse ikke betyder, at sagsbehandlingen i kommunen har været i strid med god forvaltningsskik, mangelfuld eller på kant med retssikkerhedsloven. Borgerrådgiveren er en uvildig og uafhængig instans, og det forekommer, at Borgerrådgiveren må orientere en borger om, at sagsbehandlingen efter Borgerrådgiverens opfattelse har været korrekt. I disse tilfælde forsøger Borgerrådgiveren at forklare borgerne, hvorfor kommunen har ageret, som den har gjort i borgerens tilfælde.

2 Sammenfatning

Borgerrådgiveren har i 2018 registreret i alt 224 henvendelser i Favrskov Kommune. I lighed med tidligere år efterlader henvendelserne et nuanceret billede af sagstyper og sagsområder, når blikket glider ned over listen af henvendelser.

I hvert tilfælde når man ser på de konkrete problemstillinger, som borgerne henvender sig med. Listen rummer blandt andet spørgsmål til afgørelser om stop af sygedagpenge, spørgsmål til kommunens håndtering af reglerne om partsrepræsentation og aktindsigt, samt behov for hjælp til at finde en bolig og spørgsmål til Ankestyrelsesafgørelses betydning for den videre sagsbehandling i kommunen.

På trods af mangfoldigheden i henvendelserne var 2018 alligevel et år, der generelt kan betegnes som status quo. Der er fortsat flest henvendelser vedrørende Børn og Skole samt Job og Økonomi. Den mest markante ændring målt på antal henvendelser skal findes hos Social og Sundhed, hvor antallet af henvendelser er mere end halveret i forhold til 2017.

Borgerrådgiveren har i 2018 registreret 224 henvendelser. Fordelingen på tværs af forvaltningsområder minder om forrige år.

Status quo kan også findes for så vidt angår de forvaltningsretlige problemstillinger, der kendetegner borgernes henvendelser til Borgerrådgiveren. Manglende svar mv. samt sagsbehandlingstid udgør fortsat et tema i de henvendelser, hvor Borgerrådgiveren har fundet anledning til at kontakte forvaltningen i forbindelse med borgerens henvendelse.

I lighed med 2017 har hovedparten af borgernes henvendelser kunnet klares med en samtale med Borgerrådgiveren. Forvaltningen er i 2018 blevet involveret i ca. 20 procent af henvendelserne til Borgerrådgiveren.

Det er her Borgerrådgiverens opfattelse, at de enkelte forvaltninger i meget høj grad indgår i en konstruktiv dialog med både borger og Borgerrådgiveren, når Borgerrådgiveren henvender sig til forvaltningen. Men det er også vigtigt, at man som kommune lærer af disse henvendelser. Og i hvert fald spørger sig selv, om den enkelte borgers problem er et enkeltstående tilfælde – eller om problemstillingen kan tænkes at opstå i andre sager også.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor generelt, at kommunens afdelinger bruger hver enkelt henvendelse fra Borgerrådgiveren til at overveje, om den problemstilling, som borgeren bringer på bane, bør give anledning til en justering af procedurer m.v. i den enkelte afdeling.

På baggrund af henvendelserne i 2018 vil Borgerrådgiveren:

- Anbefale et fortsat fokus på sagsbehandlingstid. Samlet set er det Borgerrådgiverens vurdering, at det samlede antal henvendelser – og indholdet heraf – ikke peger på store generelle problemer i forhold til sagsbehandlingen i kommunen. Ikke desto mindre kan forvaltningen – eventuelt i samarbejde med Borgerrådgiveren – med fordel sætte fokus på sagsbehandlingstid og løbende orientering af borgerne – særligt i langstrakte sagsforløb. Borgerrådgiveren stiller sig gerne til rådighed, hvis forvaltningen eller enkelte afdelinger ønsker hjælp eller inspiration hertil.

- Opfordre til et fokus på reglerne om aktindsigt herunder en drøftelse af, hvorvidt man i de enkelte afdelinger i kommunen har brug for et brush up kursus på området. Særligt i Børn og Familie, der står for hovedparten af henvendelserne vedrørende aktindsigt. Dette kunne eventuel ske i samråd med Borgerrådgiveren, der gerne stiller sig til rådighed herfor.

Som nævnt indledningsvis præsenterer Borgerrådgiveren i denne beretning nogle cases og konkrete eksempler på henvendelser fra borgere i Favrskov Kommune. På baggrund heraf vil Borgerrådgiveren desuden:

- Opfordre til, at man som forvaltning – som minimum – overvejer, om borgeren ved særligt indgribende afgørelser skal orienteres om den påtænkte afgørelse, inden der træffes afgørelse.

Borgerrådgiveren har i øvrigt noteret sig, at kommunen på sin hjemmeside har flere eksempler på små informative videoer, der vejleder borgere på en forståelig måde. Borgerrådgiveren bifalder denne tilgang, men har ikke grundlag for at vurdere, i hvilken grad kommunens medarbejdere gør borgerne opmærksomme på disse videoer. Borgerrådgiveren vil dog:

- Opfordre til fortsat (og eventuelt øget) brug af sådanne videoer i den daglige vejledning af borgerne.

Borgerrådgiveren har i 2018 også modtaget flere spørgsmål vedrørende muligheden for at få slettet, korrigeret eller berigtiget oplysninger i borgeres egen sag. Eksempelvis borgere, der via en modtaget aktindsigt er blevet opmærksom på oplysninger, som man finder forkerte eller upræcise. Borgerrådgiveren vejleder i disse tilfælde borgerne om procedurer og regler på området. Kan kommunen ikke imødekomme borgerens ønske om berigtigelse m.v., skal kommunen gøre borgere opmærksom på klageadgang og muligheden for at kontakte Datatilsynet. Borgerrådgiveren har ikke systematisk optalt dette – men har enkelte henvendelser fra borgere, der ikke har fået denne vejledning i kommunen. Borgerrådgiveren vil derfor afslutningsvis:

- Henlede opmærksomheden på forpligtigelsen til at orientere borgere om muligheden for at klage til Datatilsynet, når borgere ønsker forhold i deres sag berigtiget.

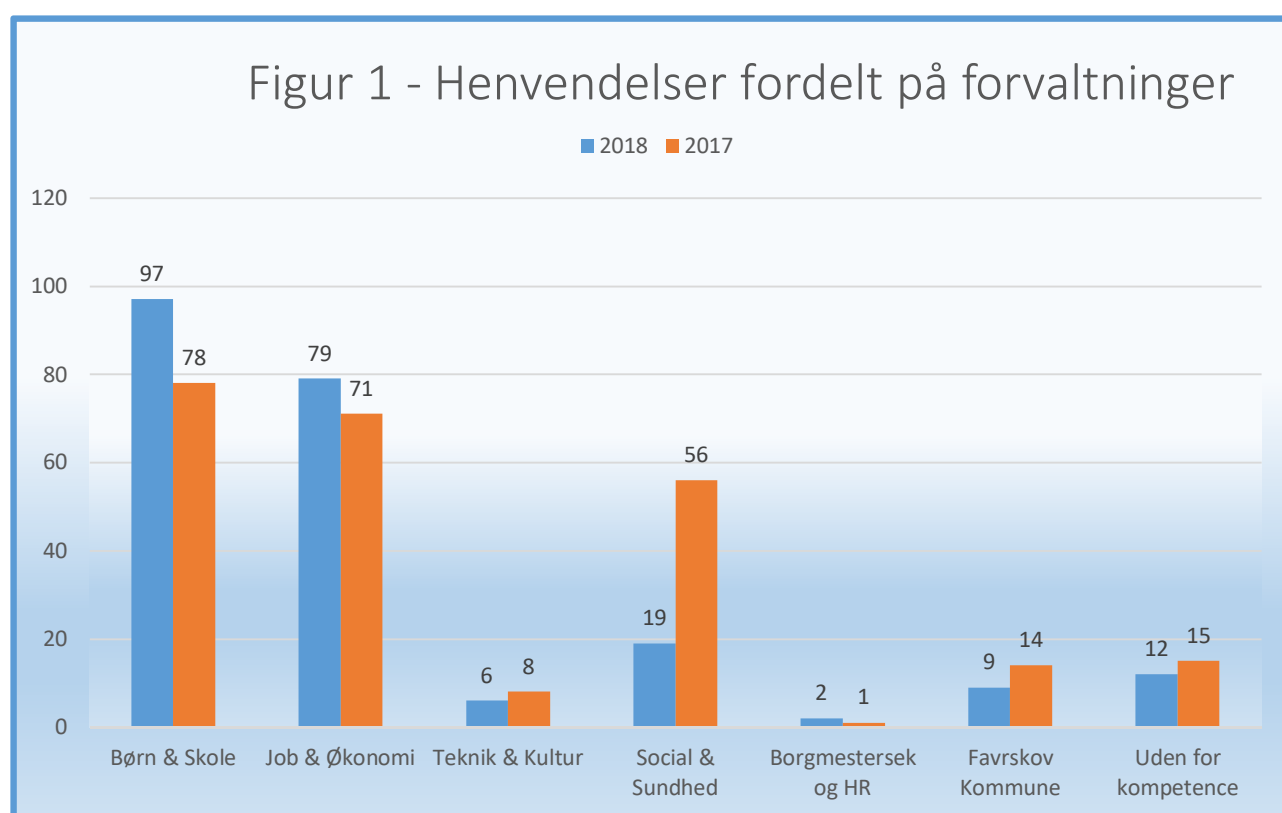
Endelig skal det nævnes, at Borgerrådgiveren ifølge vedtægterne skal orientere forvaltning, direktion og byråd, såfremt det må antages, at der i kommunen er begået fejl eller forsømmelser af større betydning. Dette har Borgerrådgiveren – i lighed med tidligere år – ikke fundet anledning til i 2018.

3 Henvendelser til Borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren har i 2018 registreret i alt 224 henvendelser i Favrskov Kommune. De 224 henvendelser svarer nogenlunde til niveauet for 2017. Her fik Borgerrådgiveren i alt 243 henvendelser i Favrskov Kommune.

3.1 Henvendelser – Forvaltningsområder

De 224 henvendelser i 2018 fordeler sig på de forskellige forvaltninger i kommunen på følgende vis (tal for 2017 med rød):



Overordnet set fordeler henvendelserne til Borgerrådgiverens sig nogenlunde som året før. Mest bemærkelsesværdigt er faldet i antallet af henvendelser for så vidt angår Social og Sundhed, der i runde tal er reduceret med ca. 66 procent! Borgerrådgiveren har i 2018 registreret 19 henvendelser for Social og Sundhed. I 2017 registrerede Borgerrådgiveren 56 henvendelser på området.

Borgerrådgiveren kan ikke sige noget med sikkerhed om årsagen hertil, men har dog noteret sig, at henvendelserne i 2018 har en karakter, så det ikke har været nødvendigt at involvere forvaltningen. Stort set alle henvendelserne på området er afsluttet med en samtale hos Borgerrådgiveren.

Bortset fra faldet i antal henvendelser registreret hos Social og Sundhed ligner fordelingen af henvendelser 2017. Det er også i 2018 de store forvaltningsområder – Børn og Skole samt Job og Økonomi – der står for

de fleste af henvendelserne til Borgerrådgiveren. I alt 97 registreringer er det blevet til i Børn og Skole, 79 henvendelser i Job og Økonomi, mens Teknik og Kultur er noteret for seks henvendelser.

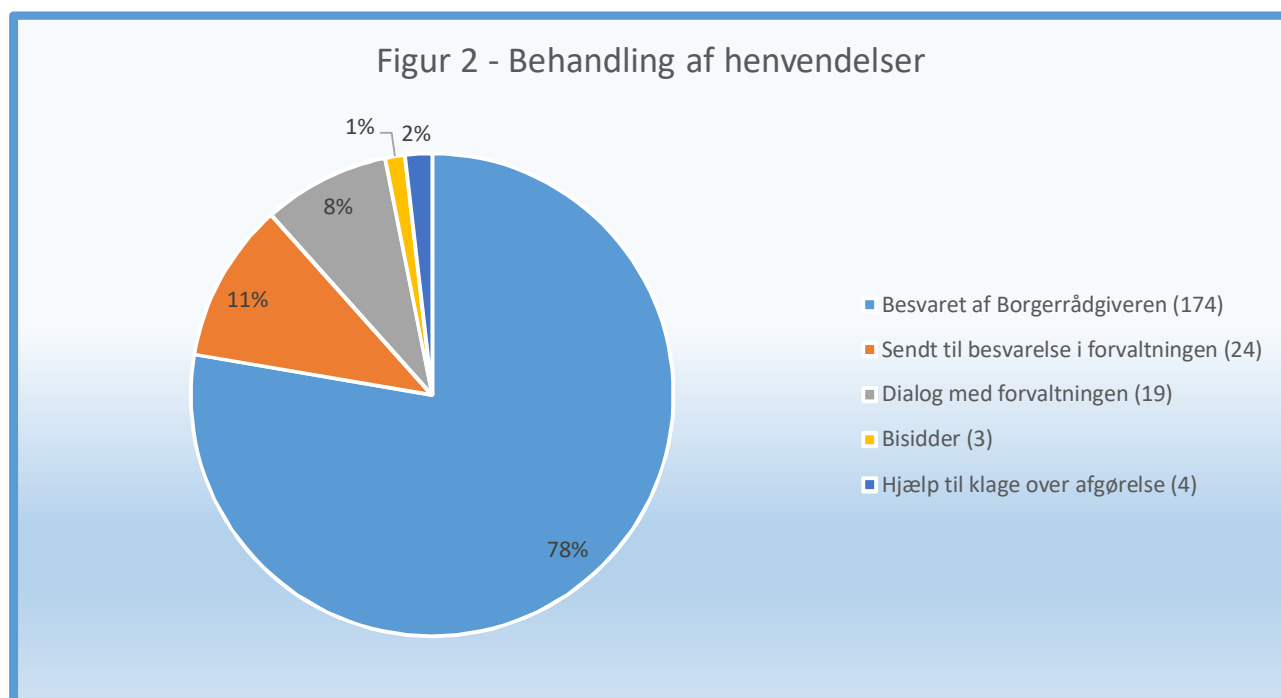
Borgerrådgiveren har i 2018 fået 12 henvendelser, som er registreret som værende uden for Borgerrådgiverens kompetenceområde. Det være sig typisk borgere, der henvender sig vedrørende afgørelser og sagsbehandling hos andre offentlige myndigheder – eksempelvis SKAT og Udbetaling Danmark. I disse tilfælde giver Borgerrådgiveren borgeren en kort vejledning om, hvor og hvordan borgeren kan henvende sig for at få løst den givne problemstilling.

Det skal dog bemærkes, at henvendelser registreret som "uden for kompetence" indirekte kan have at gøre med afgørelser og/eller sagsbehandlingen i Favrskov Kommune. Eksempelvis spørgsmål vedrørende ankeinstansers procedure i tilfælde, hvor borgere har påklaget en afgørelse truffet af Favrskov Kommune.

Endelig har borgerrådgiveren fået 11 henvendelser af generel karakter. Henvendelser, som ikke kan knyttes til en konkret forvaltning, eller som relaterer sig til Borgerrådgiverfunktionen – eksempelvis spørgsmål om Borgerrådgiverens kompetencer. Borgerrådgiveren har blandt andet holdt møde med Favrskov Kommunes databeskyttelsesrådgiver for en gensidig orientering om funktioner og drøftelse af samarbejdsmuligheder og grænseflader.

3.2 Borgerrådgiverens behandling af borgernes henvendelser

Henvendelserne til Borgerrådgiveren har selvsagt forskellige problemstillinger. Fra henvendelser om egentlige klager over sagsbehandlingen, over henvendelser fra borgere, der ønsker en dialog med forvaltningen, til borgere, der har opklarende spørgsmål til en afgørelse eller sagsbehandlingsskridt. Der er derfor også forskel på, hvordan Borgerrådgiveren håndterer de enkelte henvendelser. Det konkrete indhold af henvendelserne er beskrevet i afsnit 4 og 5.



Flertallet af henvendelserne til Borgerrådgiveren blev også i 2018 afsluttet med en samtale hos Borgerrådgiveren – uden at forvaltningen efterfølgende blev inddraget i sagen. Som det fremgår af figur 2, så er 174 henvendelser afsluttet med samtale hos Borgerrådgiveren. Dette svarer til 78 % af alle henvendelserne til Borgerrådgiveren. I 43 tilfælde – svarende til 19 % af de registrerede henvendelser – har Borgerrådgiveren fundet det hensigtsmæssigt at inddrage forvaltningen i løsningen af borgerens problem. Enten i form af en dialog med forvaltningen eller i form af en skriftligt formuleret klage, hvor forvaltningen i første omgang anmodes om at svare på borgerens henvendelse.

Borgerrådgiveren har i 24 tilfælde sendt en formel klage til besvarelse i forvaltningen. I 19 andre tilfælde har Borgerrådgiveren fundet det relevant at tage en hurtig dialog med forvaltningen. Dette særligt i sager, der ikke egner sig til at afvente en formel klagebesvarelse fra forvaltningen.

Andelen af henvendelser, hvor Borgerrådgiveren har vurderet det nødvendigt at inddrage forvaltningen, er dermed på niveau med 2017. I 2017 steg disse typer af henvendelser fra 12 % (i 2016) til 22 % (i 2017) af alle henvendelser. De 43 tilfælde i 2018 svarer til 19 % af henvendelserne til Borgerrådgiveren.

Det skal bemærkes, at man rent metodisk skal være forsigtig med at konkludere for håndfast i forhold til variationer i tallene fra år til år. Med dette forbehold in mente har Borgerrådgiveren dog noteret sig, at andelen af sager, der har krævet, at Borgerrådgiveren har måttet inddrage forvaltningen, ikke er steget yderligere.

Det er fortsat Borgerrådgiverens opfattelse, at man i de enkelte forvaltninger generelt lytter konstruktivt, når Borgerrådgiveren retter henvendelse. For et eksempel herpå henvises til afsnit 4.3. Forvaltningerne og kommunens sagsbehandlere har imidlertid også mulighed for at rette henvendelse til Borgerrådgiveren for faglig sparring i spørgsmål om sagsbehandlingsregler generelt. Borgerrådgiveren har i 2018 registreret tre henvendelser om faglig sparring.

Det er Borgerrådgiverens generelle opfattelse, at den mere uformelle dialog mellem Borgerrådgiver og sagsbehandlere og/eller ledere i kommunen også kan være en god kilde til læring i forvaltningen. En læring, som ikke nødvendigvis kommer til udtryk via de mere formelle klager fra borgerne. Borgerrådgiveren skal derfor opfordre sagsbehandlere og forvaltning til – om nødvendigt – at bruge Borgerrådgiveren mere i det daglige arbejde. Borgerrådgiveren yder gerne faglig sparring og giver råd og vejledning om sagsbehandlingsregler og god forvaltningsskik m.v. Nedenstående case er et eksempel herpå.

Case – Eksempel på dialog med forvaltning – Læring og vidensdeling

En borger henvendte sig til Borgerrådgiveren for at få hjælp til at klage over, at hun havde fået afslag på anmodning om afholdelse af ferie under et jobafklaringsforløb. Det fremgik af afslaget, at borgeren heller ikke havde ret til at afholde ferie uden ressourceforløbsydelse, og at såfremt borgeren afholdt ferie uden tilladelse, så ville hendes ressourceforløbsydelse ophøre, og den ville ikke blive genoptaget efter endt ferie.

I forbindelse med at Borgerrådgiveren videresendte borgerens klage over afgørelsen, gjorde vi afdelingen opmærksom på, at vi var bekendt med en afgørelse fra Ankestyrelsen i en lignende sag i en anden kommune, som måske kunne være relevant i denne borgers sag.

Ankestyrelsen havde i den omtalte sag omgjort kommunens afgørelse om afslag på anmodning om selvbetalt ferie under et jobafklaringsforløb på baggrund af en dom i Østre Landsret. Her blev det fastslået, at deltagelse i et jobafklaringsforløb er en ret, der ikke er betinget af en samtidig pligt til at modtage ressourceforløbsydelse. Ankestyrelsen havde på den baggrund vurderet, at en person kan fravælge at modtage ressourceforløbsydelse i en periode, hvor personen ønsker at holde ferie.

Borgerrådgiveren anerkendte, at det selvfølgelig var afdelingen i Favrskov Kommune, som skulle foretage en vurdering af relevansen af Ankestyrelsens afgørelse i forhold til den konkrete sag. Ankestyrelsens afgørelsen var ikke en principafgørelse og derfor ikke offentlig tilgængelig for Favrskov Kommunes medarbejdere, så Borgerrådgiveren tilbød at sende afgørelsen til afdelingen i anonymiseret form, såfremt de ønskede at se den.

Afdelingen takkede ja til tilbuddet, og Borgerrådgiveren fremsendte herefter Ankestyrelsens afgørelse sammen med et link til en principafgørelse, der omtaler Østre Landsrets dom afsagt 31. marts 2017, og hvor Ankestyrelsen oplyser, at dommen betyder, at Ankestyrelsen ændrer sin praksis i denne type sager med virkning fra domstidspunktet.

Borgeren oplyste efterfølgende til Borgerrådgiveren, at Favrskov Kommune havde ændret deres afgørelse, således at borgeren fik tilladelse til at fravælge modtagelse af ressourceforløbsydelse for en periode, hvor hun kunne afholde ferie – og at ressourceforløbsydelsen ville blive genoptaget, når borgerens anmodede om det igen.

Sagsbehandlere har også selv mulighed for at henvise utilfredse borgere til Borgerrådgiveren, så borgeren her har mulighed for at få en uvildig vurdering. Borgerrådgiveren registrerer ikke, hvorvidt en borger er henvist af kommunen, men har i flere tilfælde noteret sig borgere, der fortæller, at det er kommunen, der har gjort opmærksom på muligheden for at henvende sig til Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren vil gerne kvittere herfor og opfordre til, at de enkelte afdelinger i kommunen benytter denne mulighed i højere grad.

4 Hvorfor henvender borgerne sig?

Vi har i det foregående set på antallet af henvendelser, hvordan de fordeler sig på forvaltningerne i kommunen, og på om henvendelsen har krævet, at de enkelte forvaltninger har skullet inddrages for at få en afklaring af borgernes anbringender. Vi skal i det følgende se nærmere på årsagen til de enkelte borgeres henvendelse til Borgerrådgiveren.

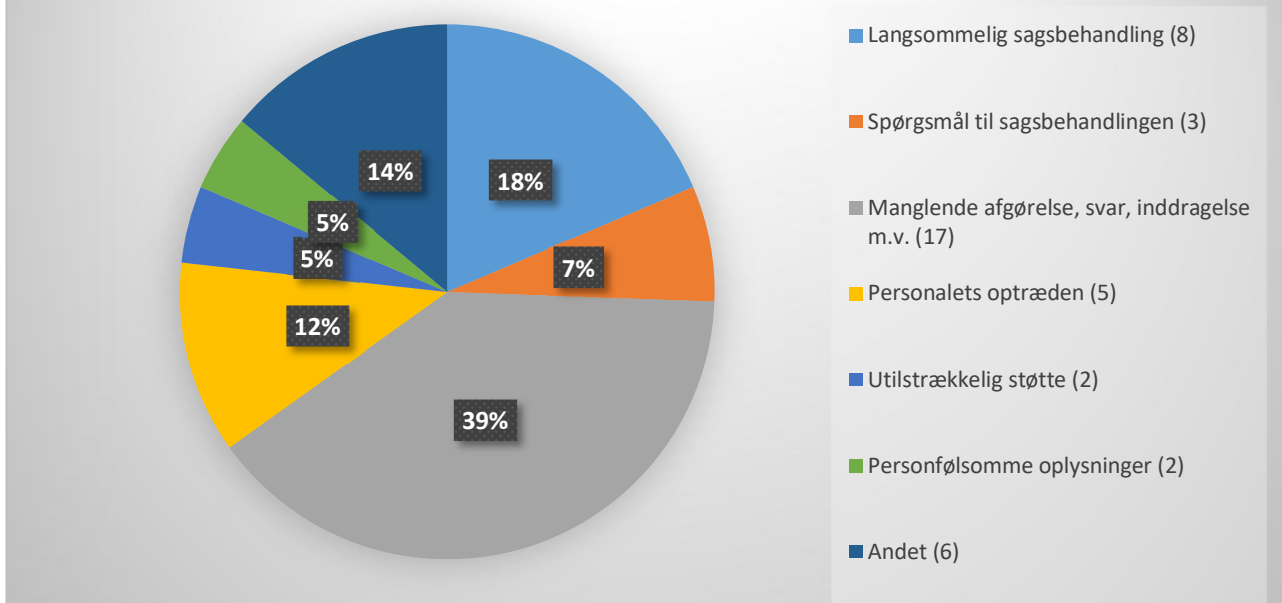
4.1 Henvendelser – årsager

I tidligere beretninger har Borgerrådgiveren primært fokuseret på de henvendelser, hvor Borgerrådgiveren fandt anledning til at gå nærmere ind i sagen. Disse er fortsat relevante og gode kilder til læring i forvaltningen, og vi skal se nærmere på disse i det følgende. Denne gennemgang suppleres med en kort redegørelse for grunden til borgernes henvendelse i de sager, der er afsluttet hos Borgerrådgiveren, uden at forvaltningen er blevet inddraget. Det vil sige de sager, hvor Borgerrådgiveren har givet borgerne råd og vejledning i forbindelse med deres henvendelse.

Borgerrådgiveren har som nævnt i afsnit 3 fået 43 henvendelser, hvor Borgerrådgiveren på baggrund af borgerens henvendelse har taget kontakt til forvaltningen for at få løst borgerens problem. Figur 3 viser således årsagerne til borgernes henvendelser i de tilfælde, hvor borgerens spørgsmål eller problem ikke har kunnet løses via råd og vejledning fra Borgerrådgiverens side.

En stor del af henvendelserne er fortsat variationer over det samme tema som i de foregående år. Et tema omhandlende sagsbehandlingstid, eller at kommunen efter borgerens opfattelse mangler at foretage en konkret handling – eksempelvis at træffe en afgørelse, at komme med et svar på en konkret henvendelse eller lignende. Disse henvendelser berører med andre ord nogle af de centrale temaer i retssikkerhedsloven om hurtig og inddragende sagsbehandling.

Figur 3 - Henvendelser - årsager



Man skal dog fortsat huske, at Borgerrådgiverens beretning ikke udgør en repræsentativ stikprøve. Vi kan altså ikke på baggrund af de 224 henvendelser til Borgerrådgiveren konkludere, at eksempelvis sagsbehandlingstiden udgør et generelt problem i de enkelte forvaltninger i Favrskov Kommune. Borgernes historier, der ligger bag figur 3, fortæller os blandt andet, at langsom sagsbehandlingstid, manglende afgørelser og lignende giver anledning til stor frustration, magtesløshed, vrede og et tab af tillid til forvaltningen i øvrigt. Derfor udgør temaerne i figur 3 en vigtig reminder om løbende at holde fokus på disse problemstillinger

Med dette in mente skal Borgerrådgiveren anbefale, at man løbende holder øje med sagsbehandlingstiderne i kommunen. Det gælder generelt samt i de tilfælde, hvor der er fastsat konkrete frister. Borgerrådgiveren har i denne sammenhæng også noteret sig, at direktionen i forbindelse med forrige års beretning i sagsfremstillingen til byrådet tilkendegav, at der skal være fokus på sagsbehandlingstiden, herunder overholdelse af fastsatte frister.

Efter Borgerrådgiverens opfattelse kan forvaltningen imødegå nogle klager ved at inddrage og orientere borgerne om, at en sag trækker ud, om årsagen hertil og – hvis muligt – hvornår der kan forventes en afklaring/afgørelse. Usikkerheden hos borgere, der venter på svar, ikke hører fra forvaltningen eller ikke kender tidshorizonten for en afslutning af deres sag, fylder i mange tilfælde mindst lige så meget som selve udfaldet af en given afgørelse.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor fortsat et fokus på sagsbehandlingstid samt inddragelse af borgerne, når en sag – uanset årsag – trækker ud.

I forhold til langsom sagsbehandlingstid og manglende svar, afgørelse m.v. skal det bemærkes, at Borgerrådgiverens registreringer heraf både beror på borgernes oplevelser samt fastsatte sagsbehandlingsfrister, hvor disse foreligger. Samtidig beror vurderingen heraf også på den konkrete sags karakter.

Som Jon Andersen udtrykker det: "Rimelig sagsbehandlingstid kan således variere meget, en uge kan være for lang tid, og et år kan i andre tilfælde være passende."¹

Borgerrådgiveren anbefaler fortsat et fokus på sagsbehandlingstid samt inddragelse af borgerne, når en sag – uanset årsag – trækker ud.

Langsom sagsbehandling samt manglende svar m.v. udgjorde i 2018 et tema i godt halvdelen af de tilfælde, hvor forvaltningen har været involveret i behandlingen af borgernes henvendelser til Borgerrådgiveren.

I otte tilfælde har langsommelig sagsbehandling været årsagen, mens manglende afgørelser og svar har været omdrejningspunktet i 17 tilfælde. Fem henvendelser har handlet om personalets optræden over for borgeren.

I de 24 tilfælde, hvor Borgerrådgiveren formulerede en skriftlig klage, har forvaltningen reageret som følger:

- 14 tilfælde, hvor forvaltningen har bekræftet og beklaget sagsforløbet
- 10 tilfælde, hvor forvaltningen har besvaret henvendelsen og forklaret sagsforløbet

Samlet set er det Borgerrådgiverens vurdering, at det samlede antal henvendelser – og indholdet heraf – ikke peger på store generelle problemer i forhold til sagsbehandlingen i kommunen. Ikke desto mindre kan forvaltningen – eventuelt i samarbejde med Borgerrådgiveren – med fordel sætte fokus på sagsbehandlingstid og løbende orientering af borgerne – særligt i langstrakte sagsforløb. Borgerrådgiveren stiller sig gerne til rådighed, hvis forvaltningen eller enkelte afdelinger ønsker hjælp eller inspiration hertil.

4.2 Aktindsigt

Borgerrådgiveren har på baggrund af borgerens klage samt forvaltningens svar i to situationer stillet supplerende/uddybende spørgsmål til forvaltningens svar og sagsbehandlingen.

Begge henvendelser vedrørte anmodninger om aktindsigt.

Henvendelsen omhandlede borgers klage over kommunens behandling af en aktindsigtsanmodning. Borger anførte, at vedkommende først modtog akter 19 dage efter anmodningen herom. Derefter anførte borger, at et dokument var undtaget uden en afgørelse og klagevejledning.

Forvaltningen beklagede, at det omtalte dokument var undtaget, og oplyste at dette beroede på en fejl i deres fagsystem, hvor aktindsigter genereredes automatisk. Forvaltningen forklarede, at det således ikke var hensigten at undtage akter, og det manglende dokument blev medsendt i besvarelsen til borger.

Borgerrådgiveren havde efterfølgende telefonisk kontakt med afdelingslederen, hvor Borgerrådgiveren spurgte til procedurer for aktindsigtsanmodninger, da fagsystemet i dette tilfælde ved et uheld, rent teknisk, havde undtaget et dokument. Dertil forklarede afdelingslederen, at der først var en sagsbehandler inde og vurdere, om noget skulle undtages, og at der først efterfølgende blev genereret akter qua fagsystemet. Årsagen til, at dokumentet i denne sag fejlagtigt blev

¹ Jon Andersen: Social Forvaltningsret, 2010, s.251

undtaget, skyldtes dokumentets "forkerte navn". Forvaltningen oplyste, at de aldrig har oplevet dette før, men at de ville have skærpet opmærksomhed på, at situationen ikke ville gentage sig.

Borgerrådgiveren foretog sig på den baggrund ikke yderligere i den konkrete sag.

Borgerrådgiveren fik ultimo 2018 en henvendelse fra en borger, der ved modtagelsen af aktindsigt ikke kunne finde væsentlige og centrale dokumenter. Borger havde ikke modtaget en afgørelse om, at der var akter, som var undtaget fra aktindsigten.

Forvaltningen bekræftede, at de omtalte væsentlige dokumenter ikke var medtaget, og forklarede, at dette enten beroede på en fejl i systemet, eller at der var begået en tastefejl i it-systemet. Forvaltningen beklagede hændelsen over for borgeren og medsendte de manglende dokumenter i besvarelsen.

Borgerrådgiveren stillede herefter spørgsmål til, om forvaltningen var kommet frem til årsagen til fejlen med henblik på at forebygge lignende fejl fremadrettet. Borgerrådgiveren spurgte også til, om sagsbehandler så udskrift fra systemet igennem, inden aktindsigten udsendtes til borger.

Forvaltningen forklarede dertil, at det ikke var muligt at afklare årsagen til fejlen nærmere, da der siden hændelsen var sket en opdatering af systemet. Dernæst forklarede forvaltningen, at sagsbehandler som udgangspunkt har stor tillid til systemets funktioner, og at der kun foretages et kort blik på den genererede aktindsigt i forhold til dato m.v.

Borgerrådgiveren anerkendte den ressourcekrævende opgave, det var at gennemgå en aktindsigt, men opfordrede samtidig til, at afdelingen som minimum sikrede sig, at væsentlige bilag fremkom.

Borgerrådgiveren skal i denne beretning præcisere, at afdelingen bør sikre sig, at aktindsigter er korrekte, det vil sige indeholder alle dokumenter, ikke kun de væsentlige.

Borgerrådgiveren er enig med forvaltningen i, at it-udfordringer måske nok kan forklare fejl i anmodninger om aktindsigt, men skal også pointere, at sådanne fejl samtidig kalder på særlig opmærksomhed i behandlingen af aktindsigtsanmodninger.

Ud over de to ovennævnte eksempler har borgerrådgiveren fået flere henvendelser vedrørende anmodninger om aktindsigt. Flere har karakter af generelle spørgsmål hertil, men i ca. 15 af disse henvendelser retter borgeren en kritik af kommunens sagsbehandling – eksempelvis sagsbehandlingstiden og manglende akter.

Borgerrådgiveren vil derfor opfordre til, at de enkelte afdelinger i Favrskov Kommune sætter fokus på reglerne om aktindsigt herunder drøfter, hvorvidt der er brug for et brush up kursus på området. Særligt i Børn og Familie, der står for hovedparten af disse henvendelser. Dette kunne eventuel ske i samråd med Borgerrådgiveren, der gerne stiller sig til rådighed herfor.

Borgerrådgiveren skal pointere, at resultatet af en anmodning om aktindsigt udgør en forvaltningsretlig afgørelse med de krav, der følger heraf. Ud over en ret kort frist for behandlingen af aktindsigtsanmodninger skal kommunen i mange tilfælde også være opmærksom på krav om begrundelse, henvisning til retsregler og klagevejledning m.v. Retten til aktindsigt udgør efter Borgerrådgiverens opfattelse en af de vigtigste retssikkerhedsgarantier for borgerne. Sagsbehandlingen bør afspejle dette.

4.3 Borgernes oplevelser – cases

Vi skal i det følgende se nærmere på nogle konkrete henvendelser til Borgerrådgiveren. Først et eksempel, hvor langsommelig sagsbehandling har været omdrejningspunktet i borgerens klage.

En borger henvendte sig til Borgerrådgiveren i slutningen af 2018 for at klage over vedkommendes oplevelse af langstrakt sagsbehandling. Borgeren havde modtaget en forsikringssum. Kommunen havde derfor anmodet om yderligere dokumentation i sagen til brug for en vurdering af pågældendes berettigelse til fortsat modtagelse af sygedagpenge. Borgeren oplyste, at dokumentationen var indsendt i september 2018, og at pågældende efterfølgende havde været i dialog med afdelingen flere gange for at få en afklaring af, om vedkommende var berettiget til sin forsørgelse, og om allerede modtagne sygedagpenge skulle tilbagebetales.

Pågældende klagede via Borgerrådgiveren over, at der efter 10 uger fortsat ikke var klarhed over situationen samt det forhold, at vedkommende ikke kunne få oplyst, hvornår der forelå et svar.

Borger fandt det samtidig utilfredsstillende, at kommunen alene havde oplyst, at kommunens sagsbehandlingsfrister på området var fire uger. Endelig gjorde borger opmærksom på, at usikkerheden om den økonomiske situation var særligt belastende på grund af vedkommendes sygemelding, og at kommunen burde have taget hensyn hertil. Kommunen burde også af den grund på eget initiativ have orienteret om den forlængede sagsbehandlingstid (på mere end fire uger).

I sit svar til borgeren tilkendegav afdelingen uden forbehold, at den lange svartid ikke var i orden. Afdelingen tilføjede endvidere, at de burde have reageret hurtigere og ikke blot henvist til kommunens hjemmeside. Man anerkendte også, at den uvisse økonomiske situation udgjorde et stressmoment for borgeren. Afdelingen oplyste endvidere, at borger ville modtage en partshøring i sagen i den følgende uge.

Borgerrådgiveren foretog sig på den baggrund ikke yderligere i sagen.

Borgerrådgiveren er enig med forvaltningen i ovenstående, men vil omvendt gerne kvittere for den uforbeholdne undskyldning til borgeren. Sådanne ser vi faktisk for sjældent – ikke kun i Favrskov Kommune men generelt i de seks kommuner, som Borgerrådgiveren arbejder i. Borgerrådgiveren har også noteret sig, at denne tilgang til henvendelser fra borgerne kendetegner den pågældende afdeling.

Som eksempel herpå kan nævnes en anden sag, hvor en borger anførte, at afdelingens sagsbehandlere ikke var klædt på til at håndtere borgere med netop den diagnose, som vedkommende havde. Borgeren klagede i den forbindelse over mange forhold ved sagsbehandlingen og personalets adfærd. Afdelingen svarede borgeren – men indgik efterfølgende i en konstruktiv dialog med Borgerrådgiveren, hvor afdelingens fokus i høj grad var på at hjælpe borgeren i den konkrete situation uden at gå så meget op i, i hvilket omfang borgerens klage var berettiget eller ej.

Borgerrådgiveren vil generelt anbefale, at kommunens afdelinger – når de modtager henvendelser via Borgerrådgiveren – i lighed med ovenstående eksempler selvfølgelig besvarer klagen, men også har fokus på at hjælpe borgeren videre.

Som tidligere anført handler flere af de sager, som Borgerrådgiveren har sendt til forvaltningen, om borgere, der efterlyser et konkret svar fra forvaltningen. Problemet berører efter sit indhold også sagsbehandlingstiden – men borgerne er her mere specifikke i forhold til den handling, der kan afslutte forløbet med kommunen. Kategorien "manglende afgørelser, svar, inddragelse m.v." dækker således over en række forskellige situationer, hvor forvaltningen – efter borgernes opfattelse – mangler at foretage en konkret handling. Eksempelvis en manglende afgørelse på en konkret ansøgning, en manglende genvurdering, hvor borger har klaget over en afgørelse, eller svar på en konkret forespørgsel.

Som eksempel kan også nævnes en borger, der grundlæggende følte sig utilstrækkeligt inddraget i egen sag, inden kommunen traf afgørelse.

Borgerrådgiveren fik medio 2018 en henvendelse fra en borger, der overordnet set følte sig utilstrækkeligt inddraget i en sag, hvor kommunen traf en for borger ret indgribende afgørelse – i det konkrete tilfælde, at borger i en måned ville få nul kroner udbetalt i ydelse. Samtidig traf kommune afgørelse om tilbagebetaling af ca. 35.000 kr.

Borgeren udtrykte i den forbindelse et ønske om højere grad af inddragelse i processen. Borger tilkendegav at være vidende om de oplysninger, der lå til grund for afgørelsen, men fandt at det ville have været god skik at gøre opmærksom på den påtænkte afgørelse – beløbets størrelse taget i betragtning.

Pågældende gjorde desuden gældende, at vedkommende ved en eventuel høringsperiode måske havde undgået et langstrakt forløb.

Afdelingen beklagede i sit svar til borgeren, at pågældende ikke blev inddraget i processen om en afgørelse, men forklarede også, at afdelingen desværre ikke havde mulighed for at indkalde borgere til møde, inden afdelingen traf afgørelser. Afdelingen lagde i den konkrete sag vægt på, at borger var vidende om de oplysninger, der lå til grund for afgørelsen. Af samme grund mente afdelingen ikke, at der var grund til at gøre mere opmærksom på den påtænkte afgørelse.

Borgerrådgiveren fandt ikke grundlag for at fastslå, at afdelingen ikke havde overholdt forvaltningslovens regler om partshøring. Borgerrådgiveren foretog sig derfor ikke yderligere i sagen. Borgerrådgiveren lagde ved vurderingen heraf vægt på, at forvaltningen forud for en ny afgørelse i sagen faktisk holdt møde med borgeren, hvor forvaltningen læste et udkast op til den nye afgørelse. Borger fik endvidere udkastet med sig hjem til gennemlæsning.

Borgerrådgiveren noterede sig, at forvaltningen havde den holdning, at man generelt ikke indkaldte borgere, inden der træffes afgørelse. Borgerrådgiveren fandt det dog positivt, at forvaltningen i den konkrete sag valgte at indkalde borgeren, inden den næste afgørelse blev truffet i sagen.

Borgerrådgiveren foretog sig på den baggrund ikke mere i sagen.

Det er generelt Borgerrådgiverens opfattelse, at forvaltningen ved særligt indgribende afgørelser bør overveje at inddrage borgere forud for sådanne afgørelser. Borgerrådgiveren er dog også enig med forvaltningen i, at denne ikke per automatik skal anvende agterskrivelser i alle sager/afgørelser.

Specielt i forbindelse med særligt indgribende afgørelser har inddragelse af borgerne stor betydning for deres forståelse og accept af disse afgørelser.

Borgerrådgiveren vil derfor opfordre til, at forvaltningen – som minimum– overvejer, om borgeren bør orienteres om den påtænkte afgørelse – også i de tilfælde, hvor man efter forvaltningsloven ikke er forpligtiget til at partshøre borger, inden der træffes afgørelse.

Dette kunne eventuelt ske ved mundtlig orientering til borgeren. Det er Borgerrådgiverens opfattelse og erfaring, at en sådan fremgangsmåde kan fjerne stor frustration hos borgere.

Endelig skal nævnes en sag, hvor borger følte sig meget dårligt behandlet af kommunen. Borgerrådgiveren får generelt få henvendelser, hvor personalets adfærd udgør det primære kritikpunkt i borgerens henvendelse, jf. figur 3. Men det er vores erfaring, at nogle borgere også nævner personalets adfærd i sager, hvor hovedproblemstillingen handler om noget helt andet.

Det er dog generelt Borgerrådgiverens opfattelse, at sagsbehandlere og andre ansatte i kommunen sætter en ære i at yde en god service over for borgerne. Ikke desto mindre oplever vi eksempler på, at borgerne har en anden opfattelse. Læringspotentialet er her at forstå, hvorfor borgerne har en anden oplevelse.

Borgerrådgiveren fik ultimo 2018 en henvendelse fra en borger, der grundlæggende følte sig meget dårligt behandlet på møder i kommunens rehabiliteringsteam.

Pågældende blev efter sin egen opfattelse udsat for en meget negativ attitude. "Jeg får bare tæv, tæv, tæv," som borgeren selv udtrykte det. Der blev stillet så mange spørgsmål, at vedkommende følte sig mistænkt for at være hypokonder. Borger tilkendegav over for Borgerrådgiveren, at det var OK at blive spurgt om sagen, men anførte igen, at måden, der blev spurgt på – som vedkommende oplevede det – var anklagende og bedrevidende.

Borger anførte en lang række andre konkrete forhold – der samlet set gjorde vedkommende meget usikker og ked af det. Grundlæggende oplevede borgeren ikke rehabiliteringsteamet som en hjælp.

Afdelingen udarbejdede et meget langt og grundigt svar på borgerens klage til Borgerrådgiveren, hvor man først og fremmest beklagede, at borger havde haft negative oplevelser og følt sig dårlig behandlet. Afdelingen pointerede også, at både jobcenteret generelt og rehabiliteringsteamet i særdeleshed altid tilstræbte at behandle borgerne på en imødekommende og professionel måde. Rehabiliteringsteamet er meget opmærksom på, at mange borgere er i en sårbar situation, og at det kan være overvældende at stå foran et rehabiliteringsteam, hed det også i svaret.

Afdelingen orienterede også borgeren om, at det var det samlede rehabiliteringsteams oplevelse, at mødet faktisk forløb rigtig godt. Afdelingen beklagede i høj grad, at borgeren havde oplevet teamets vejledning som negativ, anklagende, nedgørende eller bedrevidende, og at dette ikke havde været hensigten.

Rehabiliteringsteamet og mødelederen beklagede afslutningsvist meget, at mødernes afvikling havde givet borger anledning til føle sig dårligt behandlet.

Afslutningsvis tilbød afdelingen at stå til rådighed for et fælles møde med borger og borgerrådgiveren. Dette overvejer borger i skrivende stund.

Borgerrådgiveren vil gerne kvittere for et grundigt svar til borger samt forsikringen om, at det, borgeren havde oplevet, bestemt ikke havde været hensigten.

Borgerrådgiveren skal dog opfordre teamet/afdelingen til at overveje, hvorfor borger sidder med en helt anden oplevelse. Det skal bemærkes, at afdelingen delvist berører dette i svaret til borgeren. Sådanne overvejelser kunne med fordel foretages internt i afdelingen. Det skal afslutningsvist bemærkes, at Borgerrådgiveren ikke har overværet de omtalte møder – opfordringen går derfor alene på, at henvendelsen bør give anledning til en intern drøftelse – hvis den ikke allerede har gjort det.

Borgerrådgiveren har i øvrigt haft en tilsvarende henvendelse fra en anden borger, der dog blot ønskede at orientere Borgerrådgiveren herom.

4.4 Sager afsluttet hos borgerrådgiveren

Vi har i det foregående koncentreret os om de henvendelser, hvor Borgerrådgiveren har inddraget forvaltningen i løsningen af borgernes problem.

Det er som tidligere nævnt langt fra alle henvendelser, der kommer så langt. Hovedparten af henvendelserne til Borgerrådgiveren afsluttes med en samtale hos Borgerrådgiveren, jf. afsnit 3.2.

I de i alt 174 henvendelser, der blev afsluttet hos Borgerrådgiveren, uden at forvaltningen blev inddraget i sagen, har mange borgere stillet spørgsmål til kommunens sagsbehandling. Dette er der i sig selv ikke noget

bemærkelsesværdigt i. At borgerne har mulighed for at stille spørgsmål til den kommunale sagsbehandling til en uvildig instans, udgør netop et af formålene med Borgerrådgiverens virke.

Flere borgere har også haft et behov for alene at orientere Borgerrådgiveren om deres sagsforløb.

Listen* over disse henvendelser ser ud som følger:

-
1. *Spørgsmål til sagsbehandlingen (52 henvendelser)*
 2. *Orientering om sag/sagsforløb (16 henvendelser)*
 3. *Spørgsmål til forvaltningsretlig afgørelse (13 henvendelser)*
 4. *Uden for kompetence (12 henvendelser)*
 5. *Manglende inddragelse (11 henvendelser)*
 6. *Klage over forvaltningsretlig afgørelse (10 henvendelser)*
 7. *Langsom sagsbehandling (9 henvendelser)*
-

* indeholder ikke alle 174 henvendelser, men en "top-7"

Spørgsmål til sagsbehandlingen

Henvendelser i kategorien "spørgsmål til sagsbehandlingen" har dels omhandlet borgeres ønske om en "second opinion", fordi de har undret sig over eller været kritiske over for den måde, som kommunen har ageret på. I andre tilfælde har spørgsmål haft en mere forståelsesmæssig karakter og været knyttet direkte til et konkret forhold ved sagsbehandlingen.

Som eksempel kan nævnes borgere, der spørger til sagsbehandlingen i forbindelse med, at deres sag skal forelægges kommunens rehabiliteringsteam. Borgerrådgiveren vejleder i sådanne situationer om rehabiliteringsteamets rolle og den dialog, som skal foregå på mødet, hvor borgeren får mulighed for med egne ord at fortælle om sin situation. Borgerrådgiveren har for nylig noteret sig, at kommunen selv har en lille informativ video liggende på kommunens hjemmeside. En video, der giver svar på mange relevante spørgsmål, når en sag skal på møde i rehabiliteringsteamet.

Borgerrådgiveren har ikke grundlag for at vurdere, i hvilken grad sagsbehandlere i jobcenteret gør borgerne opmærksomme på videoen, men vil opfordre jobcenteret til fortsat brug af denne i den daglige vejledning af borgerne. Borgerrådgiveren vil også selv være opmærksom på denne mulighed fremover.

Borgerrådgiveren vil samtidig kvittere for kommunens brug af denne form for vejledning af borgere, der skal have deres sag behandlet i rehabiliteringsteamet. Den har efter Borgerrådgiverens opfattelse givetvis hjulpet de borgere, der har set denne video.

Borgerrådgiveren har også noteret sig, at Favrskov Kommune bruger videovejledning andre steder i forvaltningen – eksempelvis en video om kontanthjælpsloftet. Brugen af sådanne vejledninger sparer formentlig kommunen for en række unødvendige henvendelser – og nok så vigtigt; mange borgere for bekymringer og spørgsmål.

Intentionen med vejledningen kunne sagtens tænkes overført til andre områder i kommunen, der traditionelt giver anledning til henvendelser til Borgerrådgivningen. Man skal selvfølgelig holde sig for øje, at disse generelle vejledninger ikke kan erstatte konkret individuel rådgivning for de borgere, der måtte have behov herfor.

Borgerrådgiveren har i 2018 også modtaget flere spørgsmål vedrørende muligheden for at få slettet, korrigeret eller berigtiget oplysninger i borgeres egen sag. Eksempelvis borgere, der via en modtaget aktindsigt, er blevet opmærksomme på oplysninger, som man finder forkerte eller upræcise. Borgerrådgiveren vejleder i disse tilfælde borgerne om procedure og regler på området. Kan kommunen ikke imødekomme borgerens ønske om berigtigelse m.v., skal kommunen gøre borgere opmærksom på klageadgang og muligheden for at kontakte Datatilsynet. Borgerrådgiveren har ikke systematisk optalt dette – men har enkelte henvendelser fra borgere, der ikke har fået denne vejledning i kommunen.

Spørgsmål fra økonomisk trængte borgere dukker også fortsat op. Borgerrådgiveren giver i disse tilfælde ikke egentlig økonomisk rådgivning – med vejleder generelt om mulighederne i kommunalt regi.

Endelig skal her nævnes, at borgerrådgivningen har fået flere henvendelser på børn- og familieområdet fra forældre til børn med brug for støtte. Spørgsmålene er naturligvis afhængige af de konkrete sager, men fælles for flere af disse henvendelser er et behov for en "second opinion" – om kommunens sagsbehandling lever op til reglerne.

Orientering om sagsforløbet

Borgerrådgiveren møder hvert år – således også i 2018 – borgere, som ønsker at gøre Borgerrådgiveren opmærksom på et eller flere forhold ved sagsbehandlingen i kommunen – men som af forskellige årsager ønsker at være anonyme eller ikke ønsker at indgive en formel klage. I mange tilfælde fordi sagen på henvendelsestidspunktet faktisk har løst sig med kommunen – men man vil gøre opmærksom på problematikken, så andre ikke bliver udsat for noget lignende, lyder forklaringen nogle gange. Nogle borgere giver dog også udtryk for at være bange for, at en klage vil skade deres sag.

Borgerrådgiveren lægger stor vægt på borgerens mulighed for at kunne henvende sig anonymt. I disse tilfælde tager vi en snak med borgeren om sagsforløbet – og hvis aktuelt – gives en mulig forklaring på det sagsforløb, som borgeren har oplevet.

Klage over og spørgsmål til forvaltningsretlige afgørelser

Man kan ikke klage til Borgerrådgiveren over en afgørelse, som kommunen har truffet, jf. bilag 1. Borgerrådgiveren får dog fortsat en række henvendelser, hvor borgere er utilfredse med en afgørelse truffet af kommunen, og hvor borgeren er usikker på, hvordan vedkommende skal gribe klagen an. I disse tilfælde vejleder Borgerrådgiveren blandt andet om klageinstansens rolle (ofte Ankestyrelsen), processen i en klagesag og mulige udfald af en given klage til Ankestyrelsen. I særlige tilfælde har borgeren også mulighed for at anmode Borgerrådgiveren om hjælp til at notere og indsende selve klagen. Det gælder eksempelvis ordblinde, udlændinge eller andre borgere, som ikke har ressourcerne til selv at formulere klagen.

I andre tilfælde handler henvendelserne om, at borgeren har svært ved at forstå afgørelsen. I disse tilfælde læser Borgerrådgiveren afgørelsen igennem med borgeren og forklarer, hvilken betydning afgørelsen har for borgeren. At borgere har svært ved at forstå en afgørelse, kan handle om forhold ved såvel afgørelsen som hos borgeren. Afgørelsen kan være uklart begrundet og/eller formuleret. Samtidig har nogle borgere ganske enkelt svært ved at læse en i mange tilfælde lang og måske lidt teknisk afgørelse.

4.5 Læring

Borgerrådgiverens opgave er at behandle klager over kommunens sagsbehandling og medvirke til, at der ydes en god service, hvor borgerne er i centrum. Borgerrådgiveren skal dermed være med til at styrke dialogen mellem borgerne og kommunens administration. Samtidig skal Borgerrådgiveren medvirke til, at sagsbehandlingen i kommunen bliver så god som mulig.

Borgerrådgiveren har hen over tiden opnået en del viden om og erfaringer med årsagerne til borgernes utilfredshed med sagsbehandlingen. Herudover er vores særlige fagekspertise sagsbehandlingsregler, borgeres retssikkerhed i forhold til kommunal sagsbehandling og sagsbehandling efter god forvaltningsskik.

Borgerrådgiveren vil med den baggrund gerne bidrage til læring og vidensdeling i Favrskov Kommune ud fra de konkrete sager, som vi bliver inddraget i – men også ud fra vores generelle erfaringer fra de andre kommuner i den tværkommunale borgerrådgiverfunktion. Herudover bidrager vi også gerne til læring og vidensdeling i forhold til principafgørelser eller udtalelser fra f.eks. Ankestyrelsen og Ombudsmanden, som vi løbende bliver opmærksomme på via vores arbejde i de seks kommuner. Som eksempel henvises til case-eksemplet i afsnit 3.2.

Vi tilbyder derfor at vejlede afdelinger og sagsbehandlere i forhold til forståelse og anvendelse af sagsbehandlingsreglerne for at bidrage til forbedringer af sagsbehandlingen.

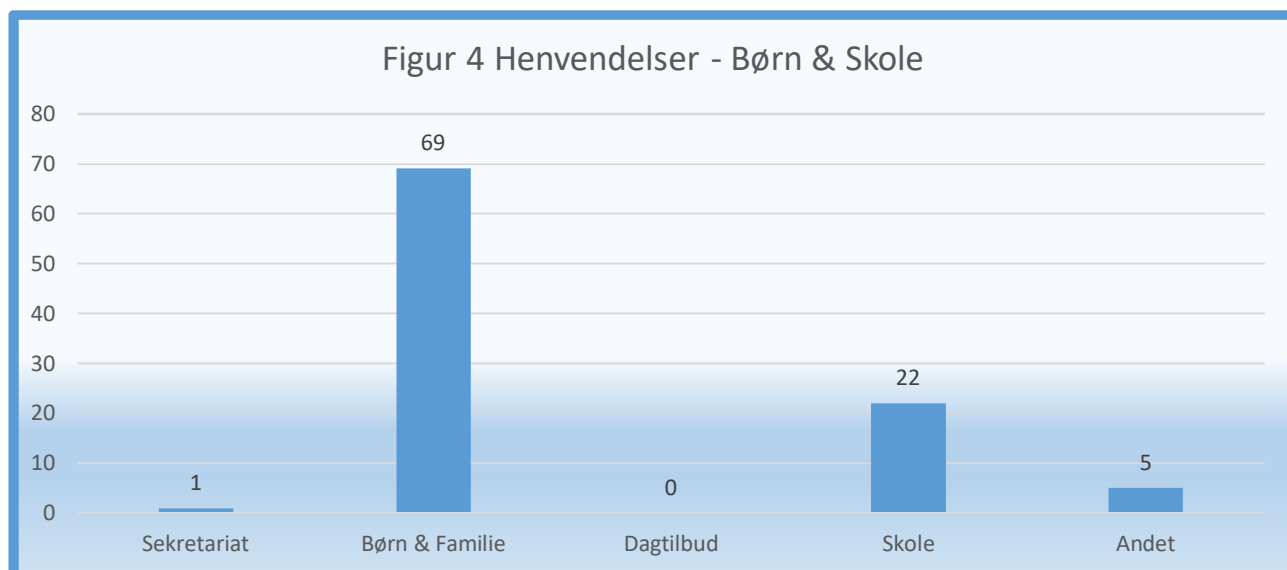
Når vi som borgerrådgivere i lighed med Ombudsmanden er så optaget af sagsbehandlingsreglernes vigtighed, så hænger det for det første sammen med, at sagsbehandlingsregler har til formål at sikre overholdelse af borgeres retssikkerhed. For det andet er borgeres oplevelse af sagsbehandlingsprocessen som fair og inddragende en vigtig forudsætning i forhold til, at de har tillid til såvel myndigheden som de afgørelser, den træffer. Og endelig kan en mangelfuld eller fejlagtig sagsbehandling jo faktisk også føre til, at der træffes forkerte afgørelser, fordi sagen ikke er tilstrækkelig og korrekt oplyst.

5 Henvendelser fordelt på forvaltninger

Vi skal i det følgende kort redegøre for henvendelsernes fordeling på de enkelte forvaltninger.

5.1 Børn og Skole

Som tidligere nævnt har Borgerrådgiveren i 2018 registreret i alt 97 henvendelser, der vedrører Børn og Skole. Til sammenligning kan det oplyses, at der i 2017 var i alt 78 registrerede henvendelser på dette område.



De fleste henvendelser er fortsat knyttet til Børn og Familie. Her har 69 borgere rettet henvendelse til Borgerrådgiveren. I alt 22 borgere har henvendt sig i relation til skoleområdet. Stigningen i antal henvendelser skal findes hos Børn og Familie. Antallet af henvendelser for så vidt angår dagtilbud og skoleområdet svarer til 2017.

Af de i alt 97 henvendelser fandt Borgerrådgiveren i 20 tilfælde anledning til at involvere forvaltningen i borgerens henvendelse. I 11 tilfælde via en formel klage og i 9 tilfælde i form af en mere direkte dialog med forvaltningen. Hovedproblemstillingen i de 20 henvendelser fordeler sig som følger:

- 4 henvendelser, hvor borger klagede over langsommelig sagsbehandling
- 2 henvendelser, hvor borger stillede spørgsmål til sagen/sagsbehandlingen
- 9 henvendelser omhandlende manglende svar, afgørelse m.v.
- 2 henvendelser om utilstrækkelig støtte
- 1 henvendelse vedr. håndtering af personfølsomme oplysninger
- 2 henvendelser vedr. "andet"

For så vidt angår de 11 tilfælde, hvor forvaltningen udarbejdede en skriftlig redegørelse for sagsforløbet til Borgerrådgiveren, har forvaltningen i seks tilfælde bekræftet og beklaget de forhold, som borgerne har klaget over. I fem tilfælde er borgerens klage blevet besvaret og forklaret af afdelingen.

5.2 Job og Økonomi

De 79 henvendelser vedrørende Job & Økonomi knytter sig primært til jobcenteret. I alt 69 henvendelser har været i jobcenterregi, mens 10 henvendelser har været i relation til Ydelsescenteret. Job & Økonomi havde til sammenligning 71 henvendelser i 2017.

Ud af de i alt 79 henvendelser vedrørende Job & Økonomi oversendte Borgerrådgiveren i 9 tilfælde en klage til besvarelse i Jobcenter (6 henvendelser) og Ydelsescenter (3 henvendelser), mens forvaltningen blev involveret i yderligere 7 henvendelser via en direkte kontakt/dialog.

Disse 16 henvendelser indeholdt følgende problemstillinger:

- 3 henvendelser, hvor borger klagede over langsommelig sagsbehandling
- 1 henvendelse, hvor borger stillede spørgsmål til sagen/sagsbehandlingen
- 5 henvendelser omhandlende manglende svar, afgørelse m.v.
- 5 henvendelser vedrørende personalets optræden
- 2 henvendelse vedr. "andet"

I de 9 sager, hvor forvaltningen skriftligt redegjorde for sagsforløbet, bekræftede og beklagede forvaltningen i 4 tilfælde forløbet. I de øvrige 5 henvendelser, besvarede og forklarede forvaltningen hændelsesforløbet.

5.3 Social og Sundhed

Social & Sundhed stod, som vi så i afsnit 3.1, jf. figur 1, for i alt 19 registrerede henvendelser til Borgerrådgiveren i 2018. I 2017 var der 56 henvendelser på området.

De 19 henvendelser i 2018 fordeler sig ligeligt mellem henholdsvis Handicap & Psykiatri samt Ældre med henholdsvis 9 og 10 henvendelser.

Der er i lighed med 2017 ikke registreret nogen henvendelser i relation til sundhedsområdet.

Af de 19 henvendelser har Borgerrådgiveren kun i en enkelt situation valgt at kontakte forvaltningen. Det drejede sig om et manglende svar, som blev bekræftet og beklaget af forvaltningen på ældreområdet.

5.4 Teknik og Kultur

Som beskrevet tidligere så har Borgerrådgiveren kun registreret seks henvendelser inden for området Teknik og Kultur. De seks henvendelser vedrører alle det tekniske område. Borgerrådgiveren har med andre ord heller ikke i 2018 registreret henvendelser på kulturområdet.

Forvaltningen har været involveret i fem af de seks tilfælde. Borgerens anbringende har her handlet om:

- 1 henvendelse, hvor borger klagede over langsommelig sagsbehandling
- 2 henvendelser, hvor borger efterlyste konkrete svar fra forvaltningen – eksempelvis en afgørelse eller andet svar
- 1 sag vedr. håndtering af personfølsomme oplysninger
- 1 henvendelse vedr. "andet"

I tre af sagerne redegjorde forvaltningen skriftligt for forløbet. I alle tre tilfælde bekræftede og beklagede forvaltningen hændelsesforløbet.

Bilag 1 – Borgerrådgiverens virke

Det er sagsbehandlingen – frem for resultatet heraf – der er i fokus i Borgerrådgiverens arbejde. Borgerrådgiveren vurderer eksempelvis ikke, om en given borger har ret til kontanthjælp eller ej. Resultatet – retten til kontanthjælp – har selvsagt ofte stor betydning for borgeren. Det er der imidlertid andre instanser, der tager sig af. Borgerrådgiveren interesserer sig i højere grad for processen, fra en borger henvender sig, og indtil kommunen har svaret borgeren – ofte i form af en afgørelse.

Borgerrådgiverens fokus er med andre ord principper om borgerens medinddragelse, hurtig sagsbehandling, notatpligt, kommunikation med meget mere. Det vil sige de regler, love og principper, der fortæller os noget om, hvordan en kommune skal behandle sager og henvendelser fra borgere.

Følgende love udgør derfor fundamentet i Borgerrådgiverens arbejde:

- Retssikkerhedslov
- Forvaltningslov
- Offentlighedslov
- Databeskyttelseslov

Hertil kommer en række ulovbestemte forvaltningsretlige retsgrundsætninger samt god forvaltningsskik, der angiver principper for god sagsbehandling og personlig betjening af borgeren.

De ovennævnte sagsbehandlingsregler er kendetegnet ved at være gældende på tværs af kommunens forskellige afdelinger og forvaltninger – uanset om borgerens sag handler om kontanthjælp, sygedagpenge, handicapbil eller noget helt andet.

Retssikkerhedsloven beskriver blandt andet tre ret centrale principper, nemlig princippet om hurtigst mulig sagsbehandling, borgerens mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag og kravet om en helhedsorienteret sagsbehandling. Det er også i retssikkerhedsloven, vi finder regler om muligheden for at klage over en forvaltningsretlig afgørelse samt kommunens pligt til genvurdering.

Formålet er, som det også udtrykkes i lovens indledende bestemmelser, at sikre borgernes rettigheder og indflydelse, når de sociale myndigheder behandler en sag. Loven indeholder kort sagt regler for, hvordan kommunen skal behandle sociale sager.

De formelle rammer for Borgerrådgiverens virke er beskrevet i vedtægterne, jf. bilag 3. Med afsæt i ovennævnte lovgivning samt Borgerrådgiverens vedtægter kan kommunens borgere:

- få hjælp til at forstå en afgørelse fra kommunen
- få information og rådgivning om, hvordan man klager over kommunens afgørelser, og hvem der kan behandle en given klage
- klage over kommunens sagsbehandling, personalets optræden m.v.
- få hjælp til at få genskabt dialogen med kommunens medarbejdere, hvis der er opstået konflikter i en sag
- komme med forslag til, hvordan kommunens sagsbehandling og borgerbetjening kan forbedres
- anmode Borgerrådgiveren om at deltage som bisidder
- få hjælp til at komme videre med en klage, hvis man har oplevet diskrimination i kommunen.

Det skal samtidig pointeres, at vedtægterne også beskriver forhold, som ligger uden for Borgerrådgiverens kompetenceområde.

Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over:

- det faglige indhold i kommunale afgørelser
- de politiske beslutninger, f.eks. om serviceniveau m.m.
- ansættelsesforhold i kommunen
- forhold, som andre klageinstanser tager sig af.

Kontaktoplysninger

Borgerrådgiveren træffes i Favrskov Kommune i administrationsbygningen i Hinnerup mandage, tirsdage og torsdage.

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

Borgerrådgiverfunktionen varetages af:

Borgerrådgiver Nicolai Abildgaard – telefon: 40 12 37 41 og e-mail: niab@favrskov.dk

Borgerrådgiver Karin Lambert – telefon 30 56 77 51 og e-mail: krl@favrskov.dk

Borgerrådgiver Tanja Kallehauge Hansen – telefon 30 69 61 04 og e-mail tkah@favrskov.dk

Borgerrådgiveren kan også kontaktes på:

borgerraadgiveren@favrskov.dk

Bilag 2 Metodiske bemærkninger

Borgerrådgiveren har i denne beretning præsenteret læseren for mange tal. Nogle præsenteret i søjle- og lagkagediagrammer. Det er imidlertid vigtigt at holde sig for øje, hvilken type data der reelt er tale om, når man – med henblik på at forbedre sagsbehandlingen – skal forsøge at udnytte den viden, der ligger i disse data.

Man skal for det første være meget opmærksom på, at de registrerede henvendelser ikke udgør en repræsentativ stikprøve. Henvendelserne til Borgerrådgiveren udgør kun et lille udsnit af al den sagsbehandling, der er foregået i Favrskov Kommune i løbet af 2018. Beretningen giver et billede af, hvordan nogle borgere har oplevet sagsbehandlingen i Favrskov Kommune – hvilket der ligger megen værdifuld viden i, men beretningen viser ikke, hvordan det generelt ser ud i Favrskov Kommune. Beretningen kan til gengæld være inspiration til forvaltningen om at foretage en nærmere undersøgelse af sagsbehandlingen inden for et specifikt område.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren er ikke et repræsentativt udsnit af den samlede borgeroplevelse af sagsbehandlingen i kommunen. Man skal derfor være forsigtig med at sammenligne på tværs af afdelinger, fra år til år – og på tværs af kommuner for den sags skyld.

Det er med andre ord i højere grad indholdet i henvendelserne – end antallet af henvendelser – der er relevant i forhold til en eventuel forbedring af sagsbehandlingen.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren fortæller os noget om, hvad der kendetegner sagsbehandlingen i de tilfælde, hvor en sag er gået skævt, eller hvor sagsbehandlingen har givet anledning til frustration hos borgeren. I sager, hvor der ikke er begået egentlige eller alvorlige sagsbehandlingsfejl, kan en henvendelse stadig lære os noget om sagsbehandlingen – set fra et borgerperspektiv.

En eller flere henvendelser kan derfor give anledning til, at en given forvaltning, afdeling eller team – eventuelt i samråd med Borgerrådgiveren – som minimum forholder sig til, hvorvidt henvendelsen skal afstedkomme en ændring i sagsgange, interne procedure m.v.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren er med andre ord at betragte som en indikator – frem for statistisk håndfaste beviser for, hvordan det står til med sagsbehandlingen i Favrskov Kommune. En indikator, som selvfølgelig kan være stærk eller svag afhængigt af antallet af henvendelser, der handler om samme problemstillinger. I det lys kan én henvendelse give anledning til overvejelser om eller gennemførelse af justeringer i procedurer og sagsbehandlingsskridt hos både sagsbehandler og på afdelingsniveau. Omvendt vil 10 henvendelser om det samme ikke nødvendigvis tale for, at man tilpasser sagsbehandlingen herefter.

Antallet af henvendelser er, for det andet, også delvist betinget af en række udefrakommende faktorer, der ikke direkte har med sagsbehandlingen i kommunen at gøre.

Forhold som kendskab til Borgerrådgivningen, mediernes interesse for et givent emne, kommunestørrelse, omfanget af en klagers sociale netværk, sociale medier og meget andet spiller formentligt også ind på antallet af henvendelser til Borgerrådgivningen.

Man skal også holde sig for øje, at en henvendelse til borgerrådgiveren ikke nødvendigvis er lig med, at der er begået alvorlige sagsbehandlingsfejl.

Endelig bør man notere sig, at nærværende beretning ikke er en videnskabelig undersøgelse, der fortæller os noget om egentlige årsagssammenhænge. Vi ved ikke med sikkerhed, hvilke faktorer der kan forklare, hvorfor kommunikationen mellem borger og forvaltning i visse tilfælde er mangelfuld, eller hvorfor sagsbehandlingen i flere sager opleves som langsommelig. Borgerrådgiveren har qua sine samtaler med borgerne og forvaltningen naturligvis en idé herom. Det kan handle om mange forhold:

- Ressourcer
- Travlhed
- Manglede viden/kompetencer

- Borgerens kompetencer
- Lovgivning
- Misforståelser
- Serviceniveau

Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at man ude i de enkelte afdelinger – evt. i samråd med Borgerrådgiveren – drøfter, om henvendelser bør give anledning til ændring af sagsgange, procedurer m.m. Såvel nærværende beretning som den løbende kontakt mellem Borgerrådgiveren og forvaltning er en anledning til at se sagsbehandlingen efter i sømmene.

Registrering af henvendelser

En henvendelse fra en borger kan vedrøre flere forskellige forhold og problemstillinger. En henvendelse registreres i forhold til den afdeling, som henvendelsen vedrører. Henvender borgeren sig om flere forhold, der vedrører flere afdelinger, registreres der én henvendelse per afdeling.

Hvis en borger henvender sig flere gange om samme emne i samme sag, så registreres henvendelsen kun én gang. Hvis samme borger henvender sig om et nyt emne vedrørende samme afdeling som tidligere, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse. Hvis en borger, som har henvendt sig tidligere om en sag, henvender sig igen om en ny sag, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse.

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. I så tilfælde registreres kun én henvendelse.

Antallet af henvendelser er således ikke en 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.

Bilag 3 – Vedtægter

Kapitel 1

Generelle bestemmelser

Borgerrådgiverens overordnede funktion

§ 1. Favrskov Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion, som er forankret direkte under Favrskov Byråd og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning. Borgerrådgiverfunktionen ledes af Borgerrådgiveren, jf. lov om kommunernes styrelse § 65 e.

§ 2. Borgerrådgiveren varetager nærmere af Favrskov Byråd fastsatte opgaver om borgerrådgivning og borgervejledning. Borgerrådgiverens opgaver, kompetence og bemyndigelse er beskrevet i denne vedtægt.

Formålet med Borgerrådgiveren

§ 3. Formålet med Borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Favrskov Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører Favrskov Kommune samt medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrådgiverens forhold til Favrskov Byråd og dens udvalg m.v.

§ 4. Favrskov Byråd tager stilling til indgåelse og opsigelse af samarbejdsaftale med en eller flere omkringliggende kommuner om organisering og drift af fælles borgerrådgiverfunktion.

§ 5. Borgerrådgiveren er uafhængig af de stående udvalg, borgmesteren og forvaltningen.

Stk. 2. Borgerrådgiveren refererer til Favrskov Byråd, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt af disse. Favrskov Byråd kan dog pålægge Borgerrådgiveren at gennemføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

§ 6. Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Favrskov Byråd, hvor Borgerrådgiveren redegør for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for Borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening m.v. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse fremkomme med forslag og anbefalinger til Favrskov Byråd eller forvaltningerne.

Stk. 2. Direktionen orienteres om den årlige beretning.

Stk. 3. Beretningen offentliggøres på Favrskov Kommunes hjemmeside.

Kapitel 2

Borgerrådgiverens kompetence og opgaver

Borgerrådgiverens kompetence

§ 7. Borgerrådgiverens virksomhed omfatter kommunens økonomiudvalg og stående udvalg, borgmesteren og forvaltningen, herunder institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der er omfattet af Favrskov Byråds virksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i forhold til organerne nævnt i stk. 1, behandle klager m.v. over:

- 1) sagsbehandling,
- 2) personalets adfærd,
- 3) udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed) og
- 4) diskrimination.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager m.v. over:

- 1) det politisk vedtagne serviceniveau,
- 2) spørgsmål vedrørende kommunens personale- og ansættelsesforhold,
- 3) spørgsmål, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer, og
- 4) spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.

Stk. 4. Borgerrådgiveren må endvidere afvise at behandle forhold, som har været behandlet af byrådet, økonomiudvalget eller de stående udvalg.

Borgerrådgiverens opgaver

§ 8. Borgerrådgiverens faste opgaver består i at bistå borgere, der er utilfredse med Favrskov Kommunes handlinger og undladelser, herunder ved:

- 1) at behandle klager over Favrskov Kommune,
- 2) at yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Favrskov Kommune,
- 3) at yde hjælp til forståelse af afgørelser m.v. fra Favrskov Kommune, og
- 4) at tilbyde mægling i sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem forvaltningen og borgeren.

Indgivelse af klage

§ 9. Klager til Borgerrådgiveren kan indgives af enhver, der har individuel, væsentlig interesse i sagen.

Stk. 2. Klager over forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, kan indgives af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet.

§ 10. Borgerrådgiveren afgør selv, om en klage giver grundlag for en undersøgelse, og hvilke dele af klagen undersøgelsen skal omfatte.

§ 11. Klagen skal indgives senest 1 år efter, at forholdet er begået.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i særlige tilfælde se bort fra overskridelse af klagefristen i stk. 1, hvis:

- 1) klagen har fortsat fornøden retlig interesse for borgeren,
- 2) det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst samt
- 3) en undersøgelse af sagen konkret eller generelt kan bidrage til en forbedring af den aktuelle sagsbehandling i kommunen, herunder ved at sætte fokus på relevante forvaltningsretlige regler og principper.

Stk. 3. Hvor de i stk. 2, nævnte hensyn ikke samlet er opfyldt, kan Borgerrådgiveren i ganske særlige tilfælde i stedet lægge vægt på, om formålet med borgerrådgiverfunktionen i øvrigt taler for, at sagen behandles.

Iværksættelse af undersøgelser og inspektion

§ 12. Borgerrådgiveren kan, efter samråd med Favrskov Byråd, gennemføre inspektion og generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Favrskov Byråds virksomhed.

Kapitel 3

Sagens oplysning

§ 13. Forvaltningen er forpligtet til at meddele Borgerrådgiveren de oplysninger samt udlevere de dokumenter m.v., som forlanges af Borgerrådgiveren.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan afkræve forvaltningen skriftlige udtalelser. Forvaltningen kan inden for forvaltningens område beslutte, hvem der skal besvare Borgerrådgiverens henvendelser på forvaltningens vegne.

Frist for svar til Borgerrådgiveren

§ 14. Forvaltningen skal besvare Borgerrådgiverens henvendelser inden tre uger, medmindre Borgerrådgiveren fastsætter en længere frist.

Stk. 2. Hvis forvaltningen ikke kan nå at svare inden den fastsatte frist, skal forvaltningen orientere Borgerrådgiveren om dette samt baggrunden herfor og oplyse, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.

Medvirken til forbedringer

§ 15. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for Favrskov Kommunes borgere. Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse yde konsultativ bistand til forvaltningerne og medarbejderne i kommunen, herunder ved:

- 1) at sikre tilbagemelding til kommunen om sine overordnede konstateringer, jf. § 6,
- 2) at tilbyde undervisning til medarbejdere i kommunen,
- 3) at yde vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret m.v.,
- 4) at yde bistand i forbindelse med projekter o.l. til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne, og
- 5) på anden måde bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

Kapitel 4

Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion

§ 16. Borgerrådgiveren skal bedømme, om Favrskov Kommune har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

§ 17. Borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger.

Stk. 2. Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele Borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke bliver fulgt af forvaltningen. Borgerrådgiveren skal i sådanne tilfælde orientere direktionen, det respektive stående udvalg eller Favrskov Byråd om forholdet.

Stk. 3. Såfremt Borgerrådgiverens undersøgelse af en sag viser, at der i kommunen må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning, skal Borgerrådgiveren orientere forvaltningen og direktionen og give meddelelse om sagen til Favrskov Byråd.

Principperne om udtømt dialog og inddragelse

§ 18. Uoverensstemmelser mellem borger og forvaltning skal søges løst mellem disse, inden Borgerrådgiveren kan tage stilling til dem.

Stk. 2. Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstilling m.v., før vedkommende forvaltning m.v. i kommunen har haft lejlighed til at udtale sig.

Stk. 3. Hvis en klage ikke giver Borgerrådgiveren anledning til kritik, henstilling m.v., kan sagen afsluttes, uden at Borgerrådgiveren forinden forelægger klagen til udtalelse for vedkommende forvaltning m.v.

Kapitel 5

Personale, organisation, tavshedspligt m.v.

§ 19. Borgerrådgiveren udøver ledelsesretten inden for sit område og ansætter og afskediger selv sit personale.

Stk. 2. Borgerrådgiveren er ansvarlig for, at medarbejderne inden for Borgerrådgiverens område til enhver tid er i besiddelse af de nødvendige kompetencer.

§ 20. Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som Borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke. Det samme gælder Borgerrådgiverens personale.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal respektere borgerens anonymitet, hvis borgeren fremsætter begæring herom. Borgerrådgiveren må i sådanne tilfælde afholde sig fra at gennemføre undersøgelser i anledning af det oplyste undtagen i helt særlige tilfælde, f.eks. hvor oplysningerne giver mistanke om fortsatte grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.

Kapitel 6

Tilbage melding og offentlighed

Løbende tilbage melding

§ 21. Borgerrådgiveren fører løbende dialog med forvaltningen om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling m.v. og orienterer forvaltningen om sine overordnede konstateringer.

Offentlighed

§ 22. Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. Borgerrådgiverens undersøgelser er således offentligt tilgængelige med de begrænsninger, der følger af regler om tavshedspligt m.v.

Kapitel 7

Ikrafttræden

§ 23. Denne vedtægt træder i kraft den 1. maj 2013.