

Borgerrådgiverens beretning 2022



Indholdsfortegnelse

Forord.....	3
Resumé og anbefalinger	3
Tendenser	5
Borgerrådgiverens udtalelser	6
Sagsbehandlingstid.....	6
Statistik	6
Kurser.....	8
Organisering	9
Hvad kan borgerrådgiveren	9
Hvad kan borgerrådgiveren ikke.....	9
Hvem kan klage	9
Ressourceforbrug	10
Hvordan behandles en klage	10
Hvornår behandles en klage.....	11
Tavshedspligt.....	11
Sagsgang	11
Tiltag	11

Forord

Borgerrådgiveren forelægger hvert år en kort beretning for Byrådet, hvor der redegøres for årets aktiviteter, herunder det konkrete antal klager, og hvad disse har givet anledning til. Beretningen dækker perioden fra den 1. januar 2022 til og med den 31. december 2022.

Kommunerne varetager en meget stor del af den borgernære velfærd, og det er i høj grad her, borgerne møder en offentlig myndighed. På baggrund af borgerrådgiverens dialog med borgere og centre, er det borgerrådgiverens opfattelse, at mange borgere på den ene side er tilfredse i mødet med Egedal Kommune, og at der gøres en stor indsats af medarbejderne for at løse opgaven. På den anden side, når borgerne henvender sig til borgerrådgiveren, er det ofte fordi de udfordres og kan føle afmagt, når de, ofte i pressede livssituationer, har brug for kommunens hjælp. Der ses således ofte tilfælde, hvor borgerne alene er utilfreds med en del af sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren hører desværre jævnligt via henvendelserne, at borgerne oplever eller ser sig selv som modparter i forhold til kommunen. Det bliver her en fælles opgave for fagcenteret og borgerrådgiveren at tydeliggøre kommunens rolle som myndighed, og at dette ikke nødvendigvis gør kommunen til borgernes modpart. For at forvalte gældende ret korrekt må sagsbehandlingen være tydelig både i udførelsen og i dialogen med borgerne.

Borgerrådgiveren skal hjælpe borgerne og varetage borgernes retssikkerhed i forhold til administrationens sagsbehandling og opgaveudførelse i øvrigt.

Det sker via en juridisk gennemgang af indkomne klager og gennem reetablering af dialogen mellem borger og administration, hvis denne er kørt af sporet. I særlige tilfælde kan borgerrådgiveren også tilbyde mægling.

Borgerrådgiveren skal medvirke til, at utilfredshed og henvendelser med karakter af klager bruges konstruktivt i den løbende udvikling og i kvalitetssikringen af de grundlæggende dele af den kommunale sagsbehandling. Det sker bl.a. gennem tilbud om rådgivning og undervisning af administrationen, f.eks. i forlængelse af konkrete klagesager.

Borgerrådgiverens anbefaling til centrene handler således om fortsat at understøtte de grundlæggende dele af den kommunale opgaveløsning, der igen kan understøtte kvaliteten i sagsbehandlingen. Fagcentrenes notat- og journalpligt bør være i fokus, da det ofte giver anledning til tvivl. Dette forudsætter et fokus på de forvaltningsretlige regler og den retlige ramme, som kommunerne skal handle inden for – fundamentet for den kommunale kerneopgave. Det fremgår videre af anbefalingerne i afsnittet nedenfor.

Resumé og anbefalinger

Dette er min niende beretninger som borgerrådgiver i Egedal Kommune, og jeg er fortsat af den opfattelse, at der over en bred kam arbejdes både ambitiøst, kvalificeret, professionelt og

engageret med de borgerrettede opgaver i kommunen. Da borgerrådgivningen udelukkende kontaktes af borgere, som ikke er tilfredse med samarbejdet og sagsbehandlingen, er det derfor vigtigt at være opmærksom på, at beretningen ikke afspejler den generelle kvalitet i arbejdet, men alene tager afsæt i et forløb, som ikke har været tilfredsstillende for borgerne.

Antallet af henvendelser er faldet fra 53 sager i 2021 til 43 sager i 2022. Der kan ikke umiddelbart identificeres en årsag til nedgangen af antallet af henvendelser.

Ud af de 43 behandlede henvendelser, er der i 11 sager foretaget en tværfaglig besvarelse og/eller foretaget en udvidet vejledning.

Ud af de 43 behandlede henvendelser, er der foretaget en nærmere undersøgelse i 3 af sagerne. I 2 af sagerne har borgerrådgiveren givet henstillinger med henblik på at optimere sagsbehandlingen i en konkret sag og at få udarbejdet standarder på det konkrete område.

Borgerrådgiveren har i 2022 givet kritik i de 1 undersøgte sager. Borgerrådgiveren har det indtryk, at årsagen til det lave antal kritiske udtalelser er udførlige besvarelser fra fagområderne på sagsbehandlingsklagerne. Når et center forklarer og eventuelt beklager en lang sagsbehandlingstid eller et forløb direkte over for borgeren, bevirker det ofte, at borgeren oplever sig hørt og set og dermed ikke beder borgerrådgiveren om at skrive en udtalelse. Det er ikke afdækket, i hvilket omfang borgeren mener klagen er behandlet tilfredsstillende eller blot ikke ønsker yderligere fortaget.

Borgerrådgiveren vil fortsat registrere alle henvendelser og vurdere, om henvendelsen kan "klares" ved en opringning fra fagområdet, således at der ikke sættes den helt store sagsbehandling i gang, hverken fra fagområdet eller borgerrådgiveren. Registreringsmetoden giver et retvisende billede af alle de henvendelser, borgerrådgiveren modtager og sikrer, at databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven overholdes vedrørende oplysningspligt.

I nogle sager, har borgerrådgiveren haft en dialog med fagcenteret og i forlængelse heraf været behjælpelig med besvarelsen af fagcenterets henvendelse til borger. Det er valgt for at vise, at samarbejdet mellem fagcenteret og borgerrådgiveren normalt har en positiv effekt på, hvordan borgeren oplever håndteringen af henvendelsen. Det viser også, at hvor der bevidst er brugt tværfaglige ressourcer på at sikre koordination og fyldestgørende besvarelse, bliver en del af sagerne henlagt, efter borgerrådgiveren har fulgt op over for borger. Ud over at have en gavnlig effekt over for borger, er håbet også, at det administrative ressourcetræk bliver mindre. Det er et fokus, borgerrådgiveren fortsat vil have.

Borgerrådgiveren anser det som positivt, at der ikke er flere sager, som har medført behov for en egentlig undersøgelse, men som i stedet er blevet løst ved fagområdernes udførlige forklaring og eventuelle beklagelse, i nogle tilfælde i samarbejde med borgerrådgiveren. Ud fra et borgerperspektiv er det vigtigt, at borgernes henvendelser til borgerrådgiveren medfører en hurtigere løsning, og hellere ved en dialog med fagområdet end ved en skriftlig undersøgelse af borgerrådgiveren.

Årets henvendelser giver anledning til følgende anbefalinger

Anbefaling 1: Den hyppigste henvendelsesårsag i 2022 er utilfredshed med de afgørelser, der træffes i kommunen. Uagtet at afgørelserne er indholdsmæssigt rigtige (hvilket hører under den materielle klageinstans), kan borgerne have en pointe – navnlig i forhold til de formelle sagsbehandlingsskridt, som ikke altid er på plads. Derfor anbefales det, at der fortsat arbejdes med at understøtte kvaliteten i afgørelserne i forhold til de processuelle krav om sagens oplysning, notat- og journalpligt, inddragelse, begrundelse, lovhjemmel og klagevejledning.

Anbefaling 2: Sager om lang sagsbehandlingstid udgør sammen med sager, hvor sagsbehandlingsfristerne overskrides og sager, hvor der ikke svares på borgernes henvendelser, udgør ca. 14 % af årets sager på tværs af centrene. 2 af sagerne handlede om lang sagsbehandlingstid i aktindsigtssager, hvor der er lovmæssige korte tidsfrister. Derfor anbefales det, at der udvikles strategier for at sikre, at sagsbehandlingen ikke trækker unødigt i langdrag med særligt fokus på anmodninger om aktindsigt.

Anbefaling 3: Når man træffer en mundtlig afgørelse over for en borger, som ikke giver borger fuldt ud medhold, forudsætter det en opmærksomhed på pligten til at træffe afgørelsen med begrundelse og klagevejledning efterfølgende, når borger anmoder om det. I 3 af sagerne har man ikke fået truffet en efterfølgende skriftlig afgørelse med begrundelse og klagevejledning inden 14 dage efter anmodning herom, hvilket sat på spidsen betyder, at det gør det sværere for borgeren at benytte sin klageadgang. Derfor anbefales det, at man udvikler arbejdsgange, som sikrer opmærksomheden på borgers efterfølgende anmodning om skriftlig begrundelse og klagevejledning. Det anbefales videre at skærpe opmærksomheden på, hvornår det er nødvendigt at træffe mundtlige afgørelser og hvilke arbejdsgange, der følger i kølvandet af en mundtlig afgørelse.

5 af årets henvendelser indeholdt også om en klage over en navngiven sagsbehandler. Den del af en klage, som vedrører en konkret sagsbehandler, hører som udgangspunkt under ledelsesretten. Det betyder, at et klagepunkt over en navngiven sagsbehandler, beder jeg den relevante nærmeste leder om at besvare over for borger. Den del af henvendelsen, som vedrører sagsbehandlingen, behandler jeg i borgerrådgiverfunktionen.

Tendenser

Ofte er borgernes henvendelser et udtryk for frustration over sagsbehandlingstid eller forværing af en tilstand eller lignende. Borgerrådgiveren vil derfor benytte mægling, hvor borgeren og sagsbehandler-/teamleder inviteres til et dialogmøde. Det kan bl.a. være i sager, hvor traditionel juridisk klagesagsbehandling ikke bidrager til at genskabe tillid, respekt og/eller dialog.

Formålet med mægling er at afstemme forventningerne til, hvad forvaltningen kan hjælpe med, herunder rådgive inden for et konkret område. Det kan også være at få en ny vinkel på sagen eller at få "afdramatiseret" en tidligere konfliktfyldt eller misforstået dialog.

Et formål kan også være at blive helt skarp på, hvilke spørgsmål borgerne ønsker besvaret og få tydeliggjort, hvad henholdsvis administrationen og borgerrådgiveren kan være behjælpelig med.

I praksis viser det sig, at der afholdes få mæglingsmøder. Borgerrådgivningen vil have fokus på sager/situationer/dialoger, hvor det vurderes hensigtsmæssigt.

Borgerrådgiveren er bekendt med, at man i nogle centre giver medarbejdere, som sidder med særligt tunge sager, supervision. Det kan overvejes at udbrede muligheden for supervision yderligere til gavn for både sagsbehandlere og sagsbehandlingen. Der ses også enkelte komplicerede sager, hvor centrene køber ekstern bistand til sagsbehandlingen.

Der ses et mønster med, at når et center beklager fejl i sagsbehandlingen, beder borgere oftest ikke om en udtalelse. Det tyder på, at borgeren oplever sig hørt og set, og har en oplevelse af at have "fået ret", når fagcenteret erkender, at der er sket fejl i sagsbehandlingen.

Borgerrådgiverens udtalelser

Borgerrådgiveren har udtalt kritik i 1 af de 3 sager, som udløste en undersøgelse.

I 1 sag blev der givet kritik af, at sagsbehandlingstiden var alt for lang i forbindelse med behandling af en anmodning om borgerstyret personlig assistance. Der blev i samme udtalelse henstillet til, at der snarest blev udarbejdet og vedtaget kvalitetsstandarder på området.

I 2 sager blev der givet henstillinger om hhv. at afdække og tage stilling til ikke-effektuerede bevillinger og at få udarbejdet og vedtaget kvalitetsstandarder.

Samlet set viser det, at borgeren i 2 ud af de 3 undersøgte sager, har haft en berettiget klage.

Sagsbehandlingstid

Nogle af henvendelserne til borgerrådgiveren udspringer af frustration over lang sagsbehandlingstid. Frustrationen over lang sagsbehandlingstid hænger som regel sammen med manglende information om sagens gang.

For at imødekomme dette kan man overveje, hvordan man anvender erindringsystemer samt om interne arbejdsgange kan imødekomme ovenstående.

Over halvdelen af henvendelserne er blevet lukket efter borgerrådgiveren har fulgt op på fagområdernes besvarelse. Dette skyldes primært fagområdernes grundige besvarelser af sagsbehandlingsklagerne. Når et fagområde forklarer og evt. beklager en lang sagsbehandlingstid eller et forløb direkte over for borgeren, bevirker det ofte, at borgeren oplever, at klagen er behandlet tilfredsstillende.

Statistik

I 2022 modtog borgerrådgiveren i alt 43 (1.1.2023) henvendelser. Af disse udløste 3 en undersøgelse, hvor af 1 af udtalelserne medførte kritik.

2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
112	71	52	73	83	42	39	58	53	43

Når en borger henvender sig, "screener" borgerrådgiveren henvendelsen. Hvis en henvendelse vurderes at kunne "klares" ved, at en sagsbehandler ringer borgeren op, beder borgerrådgiveren centeret om at kontakte borgeren, f.eks. med et enkelt svar på et spørgsmål. Her vurderer borgerrådgiveren det u hensigtsmæssigt og ressourcekrævende for både borger, forvaltning og borgerrådgivning at behandle indholdsmæssigt m.v. også i lyset af, at nogle borgere ser borgerrådgiverfunktionen som en "ekstra indgang" og derved har gentagne henvendelser hertil. Denne procedure er medvirkende årsag til den nominelle nedgang fra 2017 til 2019. Antallet af henvendelser er steget i 2020, da borgerrådgiveren fra oktober 2019 er begyndt at registrere og oprette sag på alle henvendelser.

Borgerrådgiveren modtager flest henvendelser vedrørende Social og Handicap, Arbejdsmarked og Ydelse samt Sundhed og Omsorg. For at kunne sætte borgerrådgiverens henvendelser i perspektiv i forhold til, hvor mange sager, centrene rent faktisk behandler, fremgår de tre centre følgende antal henvendelser nedenfor;

Center	
Social og Handicap	1.310
Sundhed og Omsorg	14.298
Jobcenter og Ydelse	4.806

Af nedenstående tabel fremgår de tre mest berørte centre samt antallet af klager set i forhold til centerets behandlede sager:

Center	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Center for Social og handicap	0,8 %	0,8 %	1,0 %	0,4 %	0,4 %	0,6 %	0,9 %	1,0 %
Center for Sundhed og Omsorg						0,1 %		0,1 %
Center for Jobcenter og Ydelse	0,2 %	0,4 %	0,3 %	0,4 %	0,4 %	0,4 %	0,3 %	0,2 %

Der er givet kritik i følgende sag:

Center for Social og Handicap
1 sag

Der er givet henstillinger i følgende sager:

Center for Sundhed og Omsorg	Center for Social og Handicap
1 sag	1 sag

Kritikken i ovenstående sag handler om for lang sagsbehandlingstid i en ansøgning om borgerstyret personlig assistance (BPA-ordning) i Center for Social og Handicap. Henstillingerne i ovenstående sager handler om at få afdækket og taget stilling til ikke-effektuerede bevillinger om klubtilbud m.v. og at få udarbejdet og vedtaget kvalitetsstandarder i sagen om BPA-ordningen.

Af nedenstående tabel fremgår det samlede antal henvendelser fordelt på centrene:

Center	Antal henvendelser
Social og Handicap	13
Sundhed og Omsorg	11
Jobcenter og Ydelse	9
By Kultur og Fritid	8
Klima, Natur og Miljø	2
Borgerservice og Organisation	2
Ejendomme og Byggeri	1
Dagtilbud og Skole	0

Da flere af henvendelserne vedrører flere centre, bliver antallet af ovenstående henvendelser højere end 43 (pr. 1.1.2022) I bilaget til beretningen 2022 vises henvendelserne fordelt på sagstyper og lovområder.

I 2022 er Social og Handicap det fagområde med flest henvendelser. Det skal ses i sammenhæng med antallet af sager i centeret.

Kurser

I 2022 har borgerrådgiveren og administrationen haft fokus på kommunal forvaltningsret, samt kurser med særligt tilrettelagt undervisning på konkret forespørgsel. På kurserne har der bl.a. været fokus på afgørelsesbegrebet, vejledningsforpligtelsen, notat- og journaliseringsforpligtelsen. Erfaringsgrundlaget fra de sager, hvor et fagområde har beklaget en – eventuel alvorlig – sagsbehandlingsfejl bliver inddraget i undervisningen.

I både 2020, 2021 og 2022 har der også været afholdt adskillige kurser i aktindsigt i samarbejde med administrationen. Kurserne har kombineret den praktiske behandling i acadre med fokus på det nye aktindsigtsmodul samt på den juridiske del. Der har været stor efterspørgsel på aktindsigtskurserne, men efterspørgslen har ikke kunnet afspejles i tilmeldingerne ved sidste kursus. Administrationen og borgerrådgiveren oplever i de sager, administrationen og borgerrådgiveren koordinerer og yder sparring i, at der fortsat er behov for fokus på og undervisning i aktindsigt i organisationen, så der arbejdes både på det indholdsmæssige og det kommunikative i forhold til undervisning.

Organisering

Borgerrådgiverfunktionen er organisatorisk placeret i Jura og Udbud. Det sikrer samtidig, at der ikke opstår habilitetsproblemer, idet Jura og Udbud ikke har indflydelse på den daglige sagsbehandling af borgernes sager og administrationens myndighedsudøvelse i øvrigt.

Jura og Udbuds leder er borgerrådgiverens officielle ansigt ud ad til. Selve klagebehandlingen foretages af en jurist dedikeret til funktionen og som samtidig indgår i afdelingens juridiske team. Dette sikrer en høj grad af sparring samt en bred viden om de forskellige lovområder, som borgerne, via kommunens sagsbehandling, kan komme i berøring med.

Hvad kan borgerrådgiveren

- Behandle klager over den formelle sagsbehandling
- Hjælpe borgeren med at forstå administrationens afgørelser
- Hjælpe borgeren med at få kontakt til det relevante center
- Oplyse og rådgive borgeren om øvrige klagemuligheder
- Genskabe dialogen mellem borgeren og administrationen
- Rådgive og undervise administrationen, f.eks. i forvaltningsret og persondataret

Hvad kan borgerrådgiveren ikke

- Træffe afgørelser eller ændre administrationens afgørelser
- Behandle sager af privatretlig karakter, f.eks. ægteskabslovgivningen
- Behandle klager over politiske beslutninger, f.eks. et serviceniveau
- Behandle klager i personalesager
- Behandle sager, der er afsluttet for mere end 1 år siden
- Behandle spørgsmål, der kan indbringes og er indbragt for lovhjemlede klageorganer.

Hvem kan klage

Enhver med individuel og væsentlig interesse i sagen kan klage til borgerrådgiveren. Klager over forhold, som har betydning for en bredere kreds af borgere, kan indgives af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet. Dette svarer til principperne i forvaltningsloven.

Borgerrådgiverens klagebehandling og rådgivning er gratis.

Ressourceforbrug

Forud for en klage til borgerrådgiveren ligger ofte et langstrakt sagsbehandlingsforløb, som både for borgeren og for administrationen har udgjort en ressourcebelastning langt ud over det, der anvendes på en uproblematisk sagsbehandling.

Borgerrådgiveren ser det som et naturligt indsatsområde at medvirke til at opbløde den konflikt, der ofte ligger bag klagen. Dette vurderes i øvrigt i tråd med ressource-drøftelser som led i løbende effektivisering.

I forlængelse heraf, har borgerrådgiveren haft ekstra fokus på, hvorvidt borgerens henvendelse vurderes at kunne "klares" med en opringning til borger fra fagområdet. Det kan f.eks. være en borger, som er utilfreds med, at en sagsbehandler ikke er vendt tilbage om et konkret spørgsmål. Det kan også være tilfælde, hvor et forløb med oprettelse af sag m.v. vurderes at optrappe en konflikt, samt hvor ressourceforbruget hos både borger, fagområde og borgerrådgiver er uproportionalt i forhold til henvendelsens karakter.

For at give et mere retvisende billede af antallet af henvendelser til borgerrådgiveren, har alle henvendelser fra oktober 2019, hvor borgerrådgiveren har været sat på som modtager, været registreret hos borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren kvitterer og opfylder oplysningspligten, beder fagområdet kontakte borger og foretager sig derefter som udgangspunkt ikke yderligere. Resultatet af den ændrede registreringsmetode ses bl.a. i stigningen af henvendelser i fra 39 til 58 fra 2019 til 2020. Henvendelserne er så faldet en smule til 53 i 2021 og igen til 43 i 2022.

Borgerrådgiveren modtager også klager over sagsbehandlere i fagområderne. I disse tilfælde videresendes henvendelsen til fagområdet med anmodning om at journalisere både borgerens og borgerrådgiverens henvendelse på fagområdets sag. Disse henvendelser registreres også fra oktober 2019 hos borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren kvitterer over for borger, opfylder oplysningspligten samt orienterer borger om, at denne vil høre nærmere fra personalelederen på fagområdet.

Hvordan behandles en klage

Borgerrådgiveren forsøger indledningsvist at løse konflikter mellem forvaltning og borger ved at opfordre til dialog. Udgangspunktet er, at alle muligheder skal være udtømt, før borgerrådgiveren behandler en klage fra en borger.

Det betyder, at borgeren selv skal have forsøgt at løse problemerne ved kontakt til den del af administrationen, borgeren er utilfreds med.

En sagsbehandlingsklage vil som udgangspunkt blive videresendt til det konkrete fagområde, der så besvarer henvendelsen direkte over for borger med kopi til borgerrådgiveren. Efter en konkret vurdering kan borgerrådgiveren være behjælpelig med eller koordinere fagområdets besvarelse. Hvis borgeren herefter fortsat ønsker at klage over sagsbehandlingen, kan borgerrådgiveren indlede en undersøgelse.

Hvis borgerrådgiveren vurderer det som hensigtsmæssigt, bliver borgeren inviteret til et dialogmøde med administrationen og borgerrådgiveren bl.a. for at udrede eventuelle misforståelser eller uhensigtsmæssigheder. Dette foregår efter aftale mellem borgeren og administrationen.

Hvornår behandles en klage

Borgerrådgiveren afgør, om en klage, eller en del af den, skal undersøges. Der lægges vægt på klagens betydning, herunder aktualitet, væsentlighed og kompleksitet, hvad borgeren kan opnå, og dels på, om en undersøgelse af klagen kan føre til forbedringer i kommunen. Der sker altså en samlet vurdering af, om undersøgelsen kan give værdi for borgeren og for kommunen.

Tavshedspligt

Borgerrådgiveren har tavshedspligt. Ønsker en borger at være anonym, kan borgerrådgiveren kun gennemføre undersøgelser i helt særlige tilfælde. Borgerrådgiveren kan naturligvis altid vejlede og rådgive om borgerens øvrige klagemuligheder.

Sagsgang

- Borgerrådgiveren modtager henvendelsen enten via Borgmesteren, telefonisk, på mail, personligt eller i e-boks.
- Borgerrådgiveren opretter en sag i journalsystemet.
- Borgerrådgiveren kvitterer for henvendelsen og sender samtidig oplysningspligtskrivelse.
- Borgerrådgiveren kontakter telefonisk borger for at borgeren kan fortælle "sin historie" og for at afstemme, hvad borger ønsker at få ud af klagen og for at få præciseret eventuelle klagepunkter. Borgerrådgiveren inviterer normalt og efter omstændighederne borger til et møde, hvis vedkommende ønsker at uddybe klagen personligt.
- Borgerrådgiveren beder det relevante fagområde om at besvare henvendelsen direkte over for borger med kopi til borgerrådgiveren. Efter en konkret vurdering er borgerrådgiveren centeret behjælpelig med enten koordinering og/eller input til besvarelsen.
- Når fagområdet har besvaret henvendelsen, følger borgerrådgiveren op på, om borger ønsker, at borgerrådgiveren undersøger sagen nærmere og udarbejder en udtalelse.
- Hvis en henvendelse vedrører flere fagområder, sørger borgerrådgiveren efter en konkret vurdering for koordineringen af besvarelsen.
- Hvis borgeren ønsker en udtalelse, indhenter borgerrådgiveren eventuelle relevante akter fra fagområdet og har dialog med fagområdet, og borgerrådgiveren udarbejder udtalelse med kopi til fagområdet. Fagområdet har mulighed for at komme med bemærkninger til udtalelsen inden afsendelsen til borger.
- Borgerrådgiveren informerer fagområdet, hvis sagen lukkes efter borgerrådgiverens opfølgning på fagområdets besvarelse.

Tiltag

Borgerrådgiveren vil fortsætte med at registrere alle henvendelser til borgerrådgiveren, da dette giver et mere retvisende billede over omfanget og karakteren af henvendelserne, ligesom det sikrer borgerrådgiverens opfyldelse af oplysningspligten.

Borgerrådgiveren vil sammen med administrationen fortsætte med at udbyde kurser i både kommunal forvaltningsret, GDPR samt aktindsigt. Der planlægges i 2023 et særligt fokus på notat- og journaliseringspligt, da det erfaringsmæssigt giver anledning til tvivl og da vi sikrer borgers retsstilling bedst muligt ved at have noteret og journaliseret korrekt. Borgerrådgiveren vil fortsat inddrage erfaringen fra de sager, hvor der er begået sagsbehandlingsfejl. Herudover kommer særskilt tilrettelagte kurser.

Borgerrådgiveren er inviteret til møde med Handicaprådet i 2023, hvor borgerrådgiveren står til rådighed for spørgsmål, vejledning m.v.

Borgerrådgiveren har i løbet af 2022 være tilgængelig på Smørum Bibliotek for fysisk fremmøde, på nærmere offentliggjorte tirsdage. Det har været i et forsøg på – også – at nå ud til de borgere, som ikke har deres daglige gang på rådhuset eller er vant eller i stand til at benytte pc m.v.

Der har været henvendelser ca. hver anden gang, og de har primært handlet om generelle spørgsmål og områder, som typisk varetages af borgerservice. Det har således bl.a. handlet om mitID, ejendomsskatter, flekstrafik, seniorboliger, fremtidsfuldmagter m.v. For at være tilgængelig et andet fysisk sted i kommunen, vil borgerrådgiveren være tilgængelig i Kulturhuset i Stenløse, når renoveringen er færdig, en eftermiddag ca. hver anden uge. De præcise datoer og tidsrum vil blive offentliggjort.

Borgerrådgiveren har foreløbigt evalueret og haft dialog med borgerservice omkring henvendelserne, og at besøgene kan indikere en øget efterspørgsel på dele af borgerservices ydelser decentralt.