

[illegible]

Juni 2021

Indhold

INDLEDNING	3
1 BORGERRÅDGIVEREN – FORMÅL, KOMPETENCER OG DAGLIGE VIRKE.....	4
1.1 FORMÅL OG KOMPETENCER	4
1.2 DAGLIGE VIRKE	4
1.3 LANDSDÆKKENDE BORGERRÅDGIVERNETVÆRK OG SAMARBEJDE MED FOLKETINGETS OMBUDSMAND	5
2 METODISKE BEMÆRKNINGER	5
2.1 SÅDAN LÆSES TALLENE.....	5
2.2 REGISTRERING AF HENVENDELSER	5
3 BERETNING HORSSENS 2021 - SAMMENFATNING	7
4 BERETNING 2021	9
4.1 HENVENDELSER FORDELT PÅ FORVALTNINGSOMRÅDER.....	9
4.2 BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF HENVENDELSER	10
4.3 ÅRSAGER TIL HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN.....	12
4.4 LÆRING OG VIDENSDELING.....	18
4.5 DIALOG MED FORVALTNINGEN	18
5 HENVENDELSERNE TIL DE ENKELTE FAGFORVALTNINGER.....	19
5.1 UDDANNELSE OG ARBEJDSMARKED	19
5.2 VELFÆRD OG SUNDHED.....	20
5.3 KULTUR OG MEDBORGERSKAB.....	21
5.4 TEKNIK & MILJØ	22
BILAG 1 - BORGERRÅDGIVERENS VEDTÆGTER.....	23

Indledning

Horsens Kommune har haft en borgerrådgiver siden april 2015, og dette er den syvende beretning i perioden. Hvis vi kort skal beskrive fokus i Borgerrådgiverens arbejde, så handler det om sikring af borgeres retssikkerhed og hjælp til kommunikation mellem borger og forvaltning – hvilket ofte er to sider af samme sag.

I vores daglige arbejde lytter vi til borgerne og bringer deres fortællinger med ind i vores dialog med forvaltningen for at bidrage til at gøre den fremadrettede sagsbehandling og dialog mellem borger og forvaltning så god som muligt – set ud fra et borgerperspektiv.

For at sikre en uvildig rådgivning arbejder Borgerrådgiveren uafhængigt af kommunens administration, og vi er ansat med reference direkte til Horsens Kommunes Byråd.

Formålet med Borgerrådgiverens årlige beretning er at give en status på de henvendelser, vi har modtaget i løbet af året og at give et indblik i, hvorfor nogle borgere har fundet det nødvendigt at kontakte funktionen.

I den årlige beretning beskriver vi det forløbne års aktiviteter hos Borgerrådgiveren og reflekterer over henvendelserne, og om de giver anledning til at komme med forslag til indsatsområder, som kan forbedre den fremadrettede sagsbehandling og dialog med kommunens borgere.

Det er fortsat vores oplevelse, at vi har et godt og konstruktivt samarbejde med forvaltningen.

Det er vores erfaring, at det netop er i dialogen med forvaltningen, at vi får mulighed for at bidrage til at gøre sagsbehandlingen bedre fremadrettet – til gavn for alle kommunens borgere. Og det er også i denne dialog, at vi selv bliver klogere på baggrunden for de vurderinger og sagsbehandlingsskridt, forvaltningen foretager. Hvilket er nyttigt i vores dialog med borgere, der har spørgsmål til den sagsbehandling, de oplever.

Vores arbejde har også i 2021 været præget af perioder med restriktioner eller nedlukning på grund af corona. En stor del af vores samtaler med borgerne har derfor været i telefonen eller på online-møder. Det er ikke den ideelle ramme for at udføre vores arbejde. Nogle borgere har da også givet udtryk for, at de havde foretrukket et fysisk møde, fordi de var meget berørte af deres livssituation eller af deres oplevelser af sagsbehandlingen. Så selvom det er vores vurdering, at vi i vidt omfang har kunnet varetage funktionens opgaver trods restriktionerne, ser vi meget frem til et forhåbentlig mere almindeligt 2022.

Borgerrådgiveren indgår også i Horsens Kommunes Whistleblower-enhed. Indberetninger til Whistleblower-enheden indgår ikke som en del af denne beretning. Whistleblower-enhedens arbejde afreporteres særskilt til Kommunalbestyrelsen – også en gang årligt.

Idet der er kommet nye medlemmer af Byrådet i Horsens Kommune, vil der i beretningens første afsnit i år være en beskrivelse af Borgerrådgivningens formål og kompetencer, metodiske opmærksomhedspunkter, og hvordan beretningens mange tal skal forstås.

Med disse indledende betragtninger håber vi på, at både Byrådet, og de som arbejder med sagsbehandling og borgerbetjening i Horsens Kommune, vil finde nyttig viden og inspiration i vores beretning – og vi ser frem til at fortsætte det gode samarbejde i 2022.

God læselyst!

1 Borgerrådgiveren – Formål, kompetencer og daglige virke

1.1 Formål og kompetencer

Borgerrådgiveren er en uvildig instans, hvis opgave er at medvirke til at styrke dialogen mellem borgere og forvaltning. Borgerrådgiveren tilbyder uafhængig rådgivning og vejledning til borgere, som oplever en konkret usikkerhed eller tvivl om, hvorvidt deres henvendelse til kommunen er blevet behandlet korrekt.

Borgerrådgiveren hjælper også borgere, som ønsker at klage over kommunens sagsbehandling - dog uden at vi i dette arbejde optræder som borgerens advokat.

Hos Borgerrådgiveren kan Horsens Kommunes borgere eller virksomheder:

- 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, udførelse af praktiske opgaver 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, hvis der er en samtale, borgeren er utryg ved / forventer kan blive ubehagelig. Få hjælp til at forberede sig til samtalen og efterfølgende få hjælp til at samle op på aftaler og konklusioner på mødet
- Få hjælp til at komme videre med en klage, hvis man har oplevet diskrimination i kommunen

Borgerrådgiveren kan desuden medvirke til, at borgernes henvendelser og klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunes sagsbehandling og borgerbetjening. 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. Det handler eksempelvis om medinddragelse og kommunikation med borgerne, hurtig sagsbehandling, helhed i sagsbehandlingen og journaliserings- og notatpligt.

Der er imidlertid også forhold, som falder uden for Borgerrådgiverens kompetence. Borgerrådgiveren kan således ikke behandle klager over:

- Forhold, som hører under andre klageinstanser
- Det faglige indhold i kommunale afgørelser
- Politisk vedtagne beslutninger, eksempelvis serviceniveauet i kommunen
- Ansættelsesforhold i kommunen

Borgerrådgiverfunktionen er en del af et tværkommunalt samarbejde med seks andre kommuner – Randers, Norddjurs, Skanderborg, Favrskov, Skive og Odder kommuner, og vi er i alt fire ansatte til at varetage opgaverne.

Borgerrådgiverfunktionen indgår også i netværket af borgerrådgivere i hele Danmark, der i skrivende stund tæller i alt 66 kommuner – og vi er bekendt med, at der er en del flere på vej.

Borgerrådgiverens vedtægter er godkendt af Horsens Kommunes Byråd og er vedlagt som Bilag 1.

1.2 Daglige virke

Borgerrådgiverfunktionen varetages af:

Borgerrådgiver Jesper Cortes – Mobil: 24 44 49 21 og e-mail: jeco@horsens.dk

Borgerrådgiver Karin Lambert – Mobil 30 56 77 51 og e-mail: kalam@horsens.dk

Borgerrådgiveren kan træffes på Rådhuset i Horsens Kommune på mandage, tirsdage og fredage.
Borgerrådgiveren kan træffes hver dag på mail og telefon.

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

1.3 Landsdækkende borgerrådgivernetværk og samarbejde med Folketingets Ombudsmand

Borgerrådgiveren i Horsens Kommune deltager i et borgerrådgiver-netværk med borgerrådgivere fra de 63 kommuner, der for nuværende har en borgerrådgiverfunktion. Der afholdes et årligt internat på tre dage. Herudover afholdes der møder efter behov blandt de jyske borgerrådgivere.

Borgerrådgiverne har i netværket mulighed for at deltage i erfaringsudveksling på tværs af kommunerne, sparring omkring konkrete problematikker, drøftelser af generelle emner med relevans for borgerrådgiverfunktionen og at få inspiration fra interne og eksterne oplægsholdere.

Borgerrådgiverne indgår endvidere i et uformelt struktureret samarbejde med Folketingets Ombudsmand, der også deltager som oplægsholder på det årlige internat.

2 Metodiske bemærkninger

2.1 Sådan læses tallene

Borgerrådgiveren præsenterer læseren for mange tal i beretningen. 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.

Læseren skal for det første være opmærksom på, at de registrerede henvendelser *ikke* udgør en repræsentativ stikprøve af borgeres oplevelse af sagsbehandlingen i Horsens Kommune. Beretningens tal kan derfor *ikke* anvendes til at sige noget om, hvordan sagsbehandlingen generelt er i Horsens Kommune.

Beretningen kan derimod bruges til at give et billede af, hvordan *nogle* borgere har oplevet sagsbehandlingen i Horsens Kommune – hvilket der kan ligge megen værdifuld viden og læring i.

Henvendelser fra borgere er efter vores opfattelse en anledning til at se sagsbehandlingen efter i sømmene. Vi vil derfor med beretningen her opfordre til, at de enkelte afdelinger – gerne i samråd med os – drøfter, om en borgeres henvendelser til Borgerrådgiveren bør give anledning til ændring af sagsgange og procedurer eller måden, der kommunikeres med borgeren på.

Det er med andre ord efter vores opfattelse i højere grad indholdet end antallet af henvendelser, der er interessant.

Ved tolkning af tallene er det også vigtigt at være opmærksom på, at nogle områder har en højere grad af borgerkontakt end andre. Det er således af væsentlig betydning, om et område varetager opgaver med et myndighedspræg over for borgerne, eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver. Opgaver med et stærkt myndighedspræg er for eksempel afgørelser, der vedrører borgerens forsørgelsesgrundlag, hjælp og støtte til den daglige livsførelse, familieforhold eller andre sociale forhold.

Opgaver med et mindre indgribende myndighedspræg er i denne sammenhæng mere serviceorienterede opgaver såsom for eksempel udstedelse af pas og kørekort.

Henvendelser på social- og beskæftigelsesområdet udgør størstedelen af henvendelserne til Borgerrådgiveren.

Det gælder både Horsens Kommune og de andre kommuner, der indgår i det tværkommunale samarbejde.

2.2 Registrering af henvendelser

Henvendelserne registreres i forhold til den afdeling, 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.

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 de tilfælde registreres kun en henvendelse.

Antallet af henvendelser er således *ikke* lig med en oversigt over samtlige henvendelser til Borgerrådgiveren, ligesom opgørelsen ikke indikerer noget om, hvor mange ressourcer, der er anvendt på den enkelte henvendelse.

For at synliggøre funktionens anvendelse af ressourcer registreres det også, når Borgerrådgiveren præsenterer funktionen i forvaltningens forskellige afdelinger eller for politiske udvalg eller brugerråd. Af samme årsag registrerer vi, når vi holder oplæg omkring for eksempel sagsbehandlingsregler, god forvaltningsskik, konflikthåndtering, kommunikation med borgere med mange henvendelse/klager, og når personalet henvender sig for sparring med Borgerrådgiveren om en sag eller samarbejdet med en borger.

3 Beretning Horsens 2021 - Sammenfatning

Borgerrådgiveren i Horsens Kommune har i 2021 registreret i alt 296 henvendelser mod 227 henvendelser i 2020. Langt de fleste henvendelser til Borgerrådgiveren har – som også i de foregående år – været i relation til Velfærd og Sundhed og til Uddannelse og Arbejdsmarked.

71 % af henvendelserne i 2021 er afsluttet med en samtale hos Borgerrådgiveren, hvilket er samme andel som i 2020. Borgerne har her fået en mulighed for at fremføre deres synspunkter, bekymringer eller spørgsmål, og Borgerrådgiveren har herefter givet dem en uddybende forklaring på sagsforløbet, informeret dem om lovgivningen eller drøftet det forventede videre sagsforløb i deres sag.

I 17 % af henvendelserne har Borgerrådgiveren involveret forvaltningen i at besvare borgerens klage eller spørgsmål. I de resterende 12 % af henvendelserne har Borgerrådgiveren deltaget i et møde som borgerens bisidder, været borgeren behjælpelig med at udforme en klage over en afgørelse, en ansøgning eller en partshøring eller holdt oplæg om funktionen og indholdet i de henvendelser, vi har modtaget.

Som også i 2020 har der i 2021 været tale om et bredt spekter af klagetemaer, når borgerne har henvendt sig til Borgerrådgiveren. Der er således ikke indikationer på, at der er nogle enkelte sagsbehandlingsforhold, forvaltningen bør have særlig opmærksomhed på. Vi har endvidere heller ikke i 2021 fundet sagsbehandlingsrelaterede problemer af en sådan karakter, at der har givet anledning til, at vi har skullet orientere Byrådet direkte.

De fleste henvendelser i 2021 har handlet om, at borgere ikke har forstået eller ikke har kunnet overskue forløbet i deres sag. Disse henvendelser har nærmere bestemt handlet om spørgsmål til sagsbehandlingen eller sagsbehandlingsprocedurerne, en oplevelse af manglende inddragelse, utilfredshed med personalets optræden, manglende svar på henvendelser, lang sagsbehandlingstid eller manglende afgørelse på en ansøgning.

Derudover har en del borgere henvendt sig, for at drøfte eller klage over en afgørelse, eller for at få hjælp til at forstå den afgørelse, de har modtaget.

Vi oplever et fint samarbejde og en konstruktiv dialog med forvaltningen i Horsens Kommune, og vi finder det særdeles positivt, at forvaltningen også i det forgangne år i flere tilfælde har kontaktet os for sparring om sagsbehandlingen. Forvaltningen har også henvist borgere til at kontakte Borgerrådgiveren, foreslået møder med forvaltning, borger og borgerrådgiver eller inviteret os ud på personalemøder for præsentation af og dialog om vores beretning og funktion.

Borgerrådgiveren vil gerne bidrage til læring og vidensdeling i Horsens Kommune ud fra de konkrete sager, vi bliver inddraget i – og også ud fra vores generelle erfaringer fra de andre kommuner i den tværkommunale borgerrådgiverfunktion. Vi tilbyder derfor at holde oplæg om sagsbehandlingsregler og god borger-kommunikation. Ligesom vi altid meget gerne deltager i dialog med forvaltningen om, hvordan det har været at være i borgerens sko – og hvordan sagsbehandlingen eller kommunikationen med borgerne kan forbedres.

I forhold til de henvendelser, vi har modtaget fra borgerne i Horsens Kommune i 2021, finder vi det relevant at fremhæve følgende erfaringer i borgerrådgiverfunktionen:

- Borgerens oplevelse af sagsbehandlingsprocessen er af afgørende betydning for, at borgerne har tillid til, at afgørelsen er korrekt. Her er det af betydning, at borgerne oplever, at de blive hørt og inddraget på en respektfuld og ligeværdig måde, og at deres oplysninger tillægges vægt og reelt bliver inddraget i sagsbehandlingen.
- Når borgere forstår og har overblik over deres sag, vil det i mange tilfælde mindske deres usikkerhed og bekymring for, hvad der skal ske i deres sag - og for deres fremtid i det hele taget. Det har som oftest den konsekvens, at borgeren ikke finder det nødvendigt hele tiden at tjekke op på sagsbehandlingen med færre henvendelser til følge. Ligesom det for manges vedkommende vil højne deres tillid til sagsbehandler og sagsbehandlingens lovmedholdelighed og dermed også øge deres tillid til, afgørelsen er korrekt.
- At borgere efterspørger afgørelser, der er formuleret i et borgervenligt sprog og format, med tydelige begrundelser og konkretisering af afgørelsens konsekvenser for borgeren.
- At kommunikationen mellem borger og sagsbehandler er af stor betydning for, at sagen oplyses korrekt og tilstrækkeligt, og for at der kan ske fremdrift i sagen.
- At borgerne oplever det som god borgerbetjening, når forvaltningen bekræfter, at deres henvendelse er modtaget – gerne med angivelse af, hvornår borgeren kan forvente et svar.

- At borgerens usikkerhed omkring sagsbehandlingen og det fremadrettede forløb i længerevarende eller komplekse sagsforløb kan imødegås ved, at forvaltningen prioriterer løbende at orientere borgeren om status på sagen.
- At borgere har behov for tydelighed i forhold til, hvornår de har modtaget råd og vejledning, og hvornår de har modtaget en mundtlig afgørelse.

4 Beretning 2021

Beretningen er baseret på borgeres henvendelser til Borgerrådgiveren og på vores dialog med forvaltningen i 2021.

Henvendelser til Borgerrådgiveren kan fortælle os noget om, hvor sagsbehandlingen har givet anledning til frustration hos borgeren, eller hvor sagsbehandlingen ikke er forløbet hensigtsmæssigt. Men også i sager, hvor der ikke er begået egentlige eller alvorlige sagsbehandlingsfejl, kan en henvendelse give anledning til overvejelser om, hvordan sagen kunne have forløbet bedre – *set fra et borgerperspektiv*.

Når vi som borgerrådgivere er så optaget af sagsbehandlingsreglernes vigtighed - ja 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.

Vi prioriterer at bruge en del tid på at drøfte borgeres oplevelse af sagsbehandlingen med dem af flere årsager. For det første fordi det, der virker selvfølgeligt for ansatte i en offentlig forvaltningsvirksomhed, kan virke svært for borgerne. For det andet fordi selve processen hen til en afgørelse for mange borgere er af afgørende betydning i forhold til at have tillid til, at den senere afgørelse er lovmedholdelig.

Det er vores vurdering, at borgere, som føler sig hørt og inddraget og godt informeret og vejledt i en venlig og imødekommende dialog i højere grad kan acceptere en afgørelse, om end de er uenige i resultatet. Og omvendt kan en problematisk kommunikation mellem borger og sagsbehandler betyde, at der ikke sker fremdrift i sagen, eller at sagens oplysninger bliver så mangelfulde, at afgørelsen ikke bliver korrekt.

Det er fortsat vores oplevelse, at vi har en god dialog og et konstruktivt samarbejde med forvaltningen. Vi oplever både lydhørhed og interesse, når vi henvender os, og der svares på vores henvendelser. Vi har endvidere i nogle tilfælde efterfølgende en mundtlig dialog med en afdeling om vores skriftlige henvendelser vedrørende borgere, der har været utilfredse eller frustrerede over sagsbehandlingen.

Forvaltningen har i flere tilfælde henvist borgere til at kontakte os for en drøftelse af den sagsbehandling, de har oplevet og enten ikke forstår eller er utilfredse med. Ligesom forvaltningens ledere og medarbejdere har henvendt sig til os for at drøfte sagsbehandlingen i komplicerede sager eller i tilfælde, hvor dialogen med en borger er gået skævt. Det finder vi meget positivt. Dels fordi de derved bidrager til funktionens synlighed. Dels fordi vi betragter deres henvisninger som et udtryk for, at ledere og sagsbehandlere er interesserede i, at sagsbehandlingen i udsættes for en form for kvalitetstjek, og at der er en forventning om, at det er noget, vi kan bidrage konstruktivt til.

Vi gør i den sammenhæng også opmærksom på, at i det omfang de forskellige afdelinger i Horsens Kommune er interesseret i det, deltager vi altid meget gerne i et møde eller et personalemøde for en dialog om læring i relation til at forbedre sagsbehandlingen - set fra et borgerperspektiv.

De næste afsnit i beretningen beskriver, hvordan henvendelserne er fordelt på direktørområder og afdelinger (afsnit 4.1), og hvordan vi har behandlet henvendelserne (afsnit 4.2).

Afsnit 4.3 indeholder en beskrivelse af, hvad henvendelserne har handlet om og af den dialog, vi i nogle tilfælde har haft med forvaltningen efterfølgende illustreret med en række case-eksempler. Vi medtager disse eksempler af to årsager. Dels for at give læseren et indtryk af det daglige arbejde hos Borgerrådgiveren, dels for at illustrere nogle af de problemstillinger, som borgere har oplevet i forbindelse med deres henvendelse til kommunen.

Eksemplerne skal ikke læses som et udtryk for, at netop den pågældende afdeling, hvorfra der er præsenteret et eksempel, har særlige udfordringer i forhold til sagsbehandlingen.

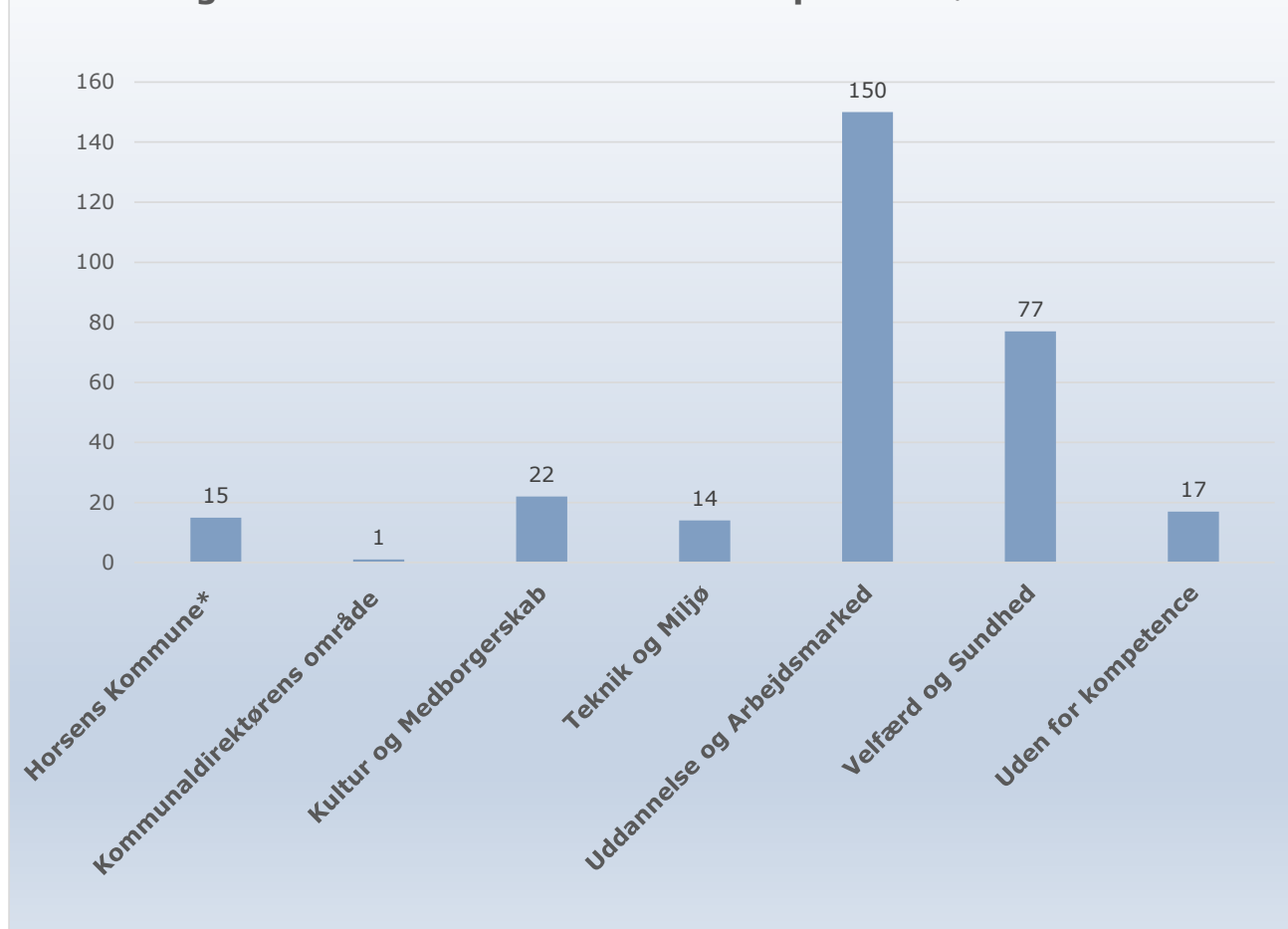
4.1 Henvendelser fordelt på forvaltningsområder

Borgerrådgiveren i Horsens Kommune har i 2021 registreret i alt 296 henvendelser mod 227 i 2020.

Figur 1 illustrerer fordelingen af henvendelser til Borgerrådgiveren fordelt på fagforvaltninger, Horsens Kommune generelt og henvendelser uden for Borgerrådgiverens kompetence.

Antallet og fordelingen af registrerede henvendelser til Borgerrådgiveren i 2021 er ikke relateret til 2020, da Horsens Kommune har foretaget en organisationsændring i begyndelsen af 2021. Det er derfor ikke meningsfuldt at sammenstille områderne i de to perioder.

Figur 1 - 296 henvendelser fordelt på direktørområder



* Henvendelser registreret under Horsens Kommune er generelle henvendelser, der ikke vedrører en fagforvaltning, primært henvendelser om borgerrådgiverfunktionen.

Langt de fleste henvendelser til Borgerrådgiveren i 2021 har været i relation til Velfærd og Sundhed og til Uddannelse og Arbejdsmarked. Dette er samme overordnede fordeling mellem fagforvaltningerne, der har været i de foregående år, og som i øvrigt også gør sig gældende for de andre kommuner i den tværkommunale borgerrådgiverfunktion. En sådan fordeling er forventelig, da disse afdelinger er kendetegnet ved at have en høj grad af borgerkontakt, samtidig med at der varetages opgaver med et stærkt myndighedspræg.

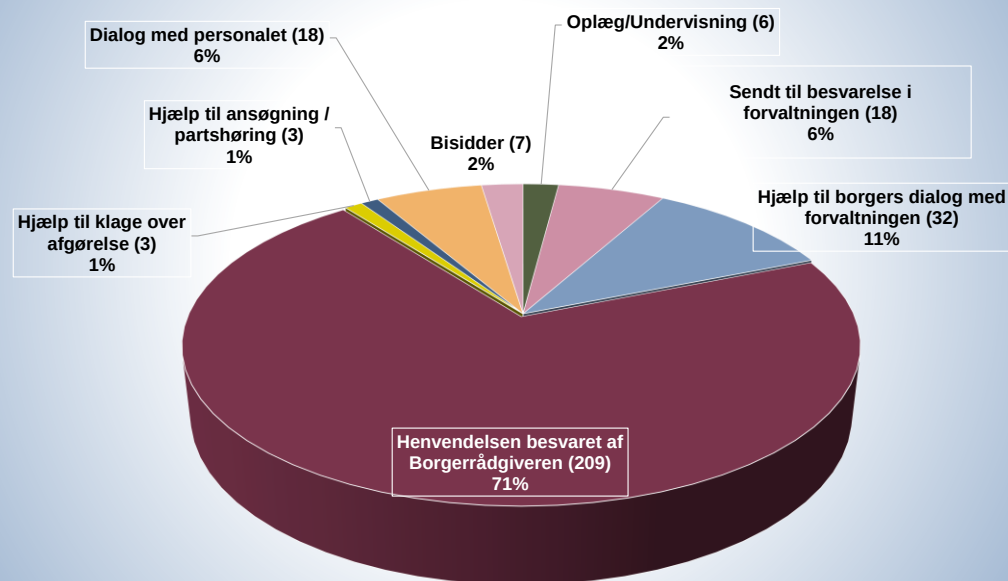
De 17 henvendelser i 2021 vedrørende forhold, der ligger uden for Borgerrådgiverens kompetence, har for eksempel omhandlet klager eller ønske om råd og vejledning i forhold til sager i sundhedssystemet, SKAT, Domstolen, Politiet, fagforeninger, Familieretshuset, Udbetaling Danmark, Datatilsynet, andre kommuner og Hegnssynet. I disse tilfælde har Borgerrådgiveren ikke kompetence til at hjælpe borgerne, men giver i stedet råd og vejledning om, hvor borgerne i stedet kan henvende sig for at få hjælp.

De 15 henvendelser registreret som en generel henvendelse til Horsens Kommune, dækker primært over præsentation af Borgerrådgiverfunktionen eller vores beretning for 2020 i kommunens afdelinger. Andre henvendelser har været fra borgere eller medarbejdere, som har ønsket en orientering, om Borgerrådgiverens kompetence til eller mulighed for at hjælpe i en given sag. Endelig er vi blevet interviewet til en artikel af en journalist og til et liveopslag på en handicaporganisations facebookside.

4.2 Borgerrådgiverens behandling af henvendelser

Borgerrådgiveren har forskellige reaktionsmuligheder, når vi modtager en henvendelse. Figur 2 illustrerer Borgerrådgiverens behandling af de 296 henvendelser i 2021. Fordelingen af Borgerrådgiverens behandling af henvendelser i Figur 2 svarer stort set til fordelingen i 2020.

Figur 2 - Borgerrådgiverens behandling af 296 henvendelser



En af funktionens vigtigste opgaver er at yde råd og vejledning til borgere. Borgerrådgiveren kan desuden, som beskrevet i vedtægterne på forskellig vis tage kontakt til forvaltningen, såfremt borgerens henvendelse giver anledning til det.

Borgerrådgiveren behandler de henvendelser, vi modtager, på følgende måder:

- **Besvaret af Borgerrådgiveren**

Borgerrådgiveren yder *råd og vejledning*, og henvendelsen afsluttes med en samtale med Borgerrådgiveren.

Borgerne får her en mulighed for at fremføre deres synspunkter, bekymringer eller det, de undrer sig over. I vores dialog med borgeren giver vi dem en uddybende mulig forklaring på sagsforløbet, informerer dem om lovgivningen eller orienterer om det forventede videre sagsforløb. Det er vores vurdering, at disse samtaler fører til, at borgeren herefter får en større forståelse for forløbet og dermed i højere grad vil kunne acceptere en eventuel senere afgørelse.

I 2021 er 209 henvendelser – svarende til 71 % - afsluttet med en samtale hos Borgerrådgiveren.

- **Hjælp til dialog med forvaltningen**

Benyttes i de tilfælde, hvor en borger henvender sig med et akut og/eller afgrænset problem, der kan løses ved, at Borgerrådgiveren tager kontakt til den pågældende afdeling for hjælp til at finde en løsning for borgeren.

I 2021 anvendte vi denne metode til at behandle borgeres henvendelser i 32 tilfælde.

- **Sendt til besvarelse i forvaltningen**

Borgerrådgiveren oversender borgers klage eller spørgsmål til besvarelse i forvaltningen. Afdelingen anmodes om at forholde sig skriftligt til borgerens henvendelse og sende svaret til borger med kopi til Borgerrådgiveren.

Vi har i 2021 fundet anledning til at anmode forvaltningen om at udarbejde et skriftligt svar på borgers klager eller spørgsmål i 18 tilfælde.

- **Bisidder**

Borgerrådgiveren kan agere bisidder for borgerne, hvis de skal til møde med kommunen. Bisidderopgaven er *ikke* en kerneopgave, men Borgerrådgiveren prioriterer at støtte borgere, som

oplever det særligt svært at både lytte og få fremført egne spørgsmål/synspunkter i mødet med kommunen.

Borgerrådgiveren prioriterer også bisidder-opgaven i sager, hvor borgere oplever et højt konfliktniveau eller giver udtryk for en høj grad af mistillid til den afdeling, der behandler vedkommendes sag.

Borgerrådgiveren har ageret bisidder 7 gange i 2021.

- **Klage over en afgørelse – i særlige tilfælde**

Borgerrådgiveren skriver som udgangspunkt *ikke* klager for borgerne, men i særlige tilfælde kan Borgerrådgiveren dog – i tæt dialog med borgeren – agere *pennefører*, hvis borgeren ikke selv er i stand til at skrive klagen.

Vi har i 2021 i 3 tilfælde været borgere behjælpelig med at indsende deres klager over en afgørelse.

- **Hjælp til ansøgning eller partshøring – i særlige tilfælde**

Borgerrådgiveren skriver som udgangspunkt *ikke* ansøgning eller partshøringssvar for borgerne, men i særlige tilfælde kan Borgerrådgiveren dog – i tæt dialog med borgeren – agere *pennefører*, hvis borgeren ikke selv er i stand til at indgive en ansøgningen eller formulere en partshøring.

Vi har i 2021 i 3 tilfælde været borgere behjælpelig med at indsende en ansøgning eller et partshøringssvar.

Vi har endvidere i 18 tilfælde været i dialog med Horsens Kommunes ledelse og ansatte for at drøfte for eksempel sagsbehandlingsregler eller samarbejdet og kommunikationen med en borger.

Endelig har vi i 6 tilfælde præsenteret Borgerrådgiverfunktionen eller vores beretning for henholdsvis forvaltningen og en handicaporganisation.

4.3 Årsager til henvendelser til Borgerrådgiveren

Når vi modtager en henvendelse fra en borger, forsøger vi at identificere den primære årsag til, at borgeren har kontaktet os. Det bemærkes hertil, at borgerne ofte er utilfredse eller frustrerede over flere forskellige forhold ved sagsbehandlingen. Oversigten i Tabel 1 nedenfor viser kun en opgørelse over de registrerede primære årsager.

Formålet med at registrere karakteren af borgerens utilfredshed er for det første at kunne give en mere kvalificeret tilbagemelding til forvaltningen om årsagerne til, at nogle borgere vælger at tage kontakt til borgerrådgiveren.

Formålet er for det andet at give os mulighed for at vurdere, om der mere generelt er nogle konkrete sagsbehandlingsområder, forvaltningen med fordel kunne forsøge at forbedre.

Borgere henvender sig til Borgerrådgiveren, fordi de ønsker en samtale om deres sagsforløb med en uvildig instans med kendskab til lovgivning og kommunal virksomhed for en drøftelse eller vurdering af, om de og deres sag er blevet behandlet ordentligt efter lovgivningens forskrifter - og efter god forvaltningsskik.

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

Fælles for mange af henvendelserne til os er, at borgerne har givet udtryk for en frustration eller utilfredshed i forhold til manglende overblik over sagen, manglende forståelse for de enkelte sagsbehandlingsskridt eller en oplevelse af en utilfredsstillende kommunikation med forvaltningen.

Det er vores indtryk, at borgerne oftest er blevet orienteret om både lovgivning og sagsbehandlingsprocedurer, inden de henvender sig til borgerrådgiveren. Men for nogle borgere har det ikke være tilstrækkeligt, eller det er ikke foregået på en måde, så de har forstået indholdet eller konsekvenserne.

Det er vores erfaring, at det særligt i komplekse eller langstrakte sagsforløb kan være givet godt ud, at sagsbehandleren foretager en hyppigere orientering af borger, end de lovbestemte påkrævede opfølgninger.

Tabel 1 nedenfor illustrerer de forskellige registrerede primære årsager til, at borgere eller forvaltning har henvendt sig til Borgerrådgiveren i 2021.

TABEL 1

Primære registrerede årsag til henvendelse fra borgere og forvaltning	Antal
Spørgsmål til sagsbehandling eller procedurer	83
Klage over afgørelse	22
Manglende inddragelse	19
Spørgsmål til afgørelse	18
Dialog med personalet	18
Uden for kompetence	18
Personalets optræden	17
Spørgsmål til Borgerrådgiveren	15
Manglende svar	14
Lang sagsbehandlingstid	11
Dialog om sagsforløb	9
Utilstrækkelig støtte	9
Manglende afgørelse	8
Bisidder	7
Hjælp til ansøgning	6
Manglende helhedsorienteret indsats	6
Spørgsmål til sagsbehandlingstid	4
Hjælp til partshøring	3
Manglende råd og vejledning	3
Manglende udførelse	2
Manglende journalisering på sag	2
Personfølsomme oplysninger	2
I alt	296

Som det fremgår af Tabel 1, så er der tale om et bredt spekter af sagsbehandlingsforhold, hvilket også gjorde sig gældende i 2020. På baggrund af de henvendelser, Borgerrådgiveren har modtaget i 2021, er der derfor ikke grundlag for at pege på er nogle generelle problemstillinger ved sagsbehandlingen i Horsens Kommune. Vi har således heller ikke fundet anledning til at komme med generelle anbefalinger til sagsbehandlingen i forvaltningen.

Det er ikke det samme som, at der ikke i konkrete sager kan være forhold, der bør rettes op på. Ligesom nogle henvendelser har givet Borgerrådgiveren anledning til at gå i dialog med afdelingen om den sagsbehandling, der er foregået i den enkelte konkrete sag.

Det fremgår af tabellen, at **spørgsmål til sagsbehandlingen eller procedurer for sagsbehandlingen** er den hyppigst forekomne årsag, og at årsagerne til, at borgerne har henvendt sig, ellers er fordelt bredt ud over flere forskellige emner.

Når borgerne har haft spørgsmål til den sagsbehandling eller de procedurer, som har fundet sted, hænger det efter Borgerrådgiverens vurdering oftest sammen med en oplevelse af, at de ikke er blevet orienteret tilstrækkeligt undervejs.

En enkelt samtale med Borgerrådgiveren, hvor forløbet gennemgås, og borgeren orienteres om vores umiddelbare opfattelse af den sagsbehandling, borgeren har oplevet, er ofte ikke tilstrækkeligt til at fjerne frustrationen eller utilfredsheden. Derfor prioriterer vi også at bruge tid på at forklare om de almindelige sagsbehandlingsregler i forhold til borgerens sag, det forventede sagsforløb i tilsvarende sager, og om hvad der kan forventes at ske i sagsbehandlingen fremadrettet. Det er vores indtryk, at vi i vores dialog med borgeren i mange tilfælde kan afhjælpe borgernes usikkerhed og medvirke til at imødegå deres utilfredshed med den videre sagsbehandling. I disse tilfælde afsluttes borgerens henvendelse med en samtale med os.

Det er Borgerrådgiverens erfaring, at borgere, der ikke forstår eller har overblik over deres sag ofte også oplever usikkerhed og bekymring for, hvad der skal ske i deres sag – måske usikkerhed på hele deres fremtid. Og for nogle borgere kan det føre til mistillid til sagsbehandlingen og sagens afgørelse.

En række henvendelser har omhandlet borgeres oplevelse af **manglende inddragelse** i deres sag.

Formålet med at inddrage borgerne i deres egen sag er at sikre kvaliteten i sagsbehandlingen, herunder at alle nødvendige oplysninger tilgår sagen, og at de er korrekte. Det er Borgerrådgiverens erfaring, at borgerens oplevelse af processen frem til, at der træffes en afgørelse, er af afgørende betydning for, at de kan have tillid til, at afgørelsen er korrekt. I den sammenhæng er borgeres oplevelse af at blive hørt og inddraget på en respektfuld og ligeværdig måde et vigtigt element. Herunder at de oplysninger, borgerne kommer med til sagen, også tillægges en betydning.

Eksempler på borgeres oplevelse af manglende inddragelse i sagsbehandling

En pårørende og partsrepræsentant henvendte sig, fordi vedkommende ikke oplevede sig tilstrækkeligt hørt og inddraget i en borgers flytning fra en institution til egen bolig. Vedkommende mente heller ikke, at borgeren selv var blevet tilstrækkeligt inddraget i processen. Det var partsrepræsentantens oplevelse, at processen blev forceret og unødigt udfordrende for borgeren, der havde en alvorlig psykisk funktionsnedsættelse. Partsrepræsentanten klagede over, at særligt den manglende inddragelse og forberedelse af borgeren havde haft som konsekvens, at borgeren blev unødigt utryk og frustreret i flytteprocessen. Vedkommende klagede derfor også over, at borgeren efterfølgende havde en længerevarende periode med mistrivsel, der kunne have været undgået eller væsentlig mindre, hvis processen havde været mere inddragende.

En anden borger henvendte sig, fordi vedkommende ikke oplevede sig hørt eller inddraget i den sagsbehandling, der foregik. Borgeren ønskede ikke at klage, og Borgerrådgiveren foreslog derfor at anmode afdelingen om et møde for en dialog om, hvordan kommunikationen mellem borger og sagsbehandler kunne blive bedre for et mere konstruktivt samarbejde fremadrettet.

En tredje borger med et stort og sammensat hjælpebehov som følge af en alvorlig fysisk og psykisk funktionsnedsættelse henvendte sig, fordi vedkommende ikke oplevede at blive tilstrækkeligt hørt og inddraget i forhold til tilrettelæggelsen og udførelsen af den hjælp vedkommende modtog. Borgeren oplyste, at vedkommende modtog hjælp fra flere forskellige afdelinger i kommunen, hvorfor det var vigtigt, at borgeren blev inddraget til tilrettelæggelsen af hjælpen, så borgeren kunne have overblik over, hvilke personer der skulle imødekomme de forskellige former for hjælp. Det var borgerens oplevelse, at den manglende inddragelse havde ført til flere ubehagelige misforståelser, hvor borgerne i nogle tilfælde havde oplevet, at personalet gav udtryk for, at borgeren var noget krævende eller doven, fordi borgeren efterspurgt hjælp uden for den konkrete medarbejders kompetenceområde.

På baggrund af borgerens oplevelser anmodede Borgerrådgiveren ledelsen fra de to afdelinger om et møde med borgeren og med deltagelse af Borgerrådgiveren for en dialog, hvordan borgeren kunne blive hørt og inddraget på en måde, der kunne bidrage til et mere konstruktivt samarbejde med personalet fremadrettet.

Det fremgår af Tabel 1, at 18 borgere har henvendt sig, fordi de havde **spørgsmål til betydningen af den afgørelse**, de havde modtaget. Denne type henvendelser har oftest baggrund i, at det ikke er tydeligt for borgeren, hvilken begrundelse der er for afgørelsen, hvorfor nogle oplysninger ikke er medtaget eller vægtet eller at afgørelsen indeholder lange og svært forståelige afskrifter af lovgivningen.

Nogle af borgerne har i samtalerne efterspurgt, at afgørelserne formuleres i et mere borgervenligt sprog og format. Således at begrundelserne for afdelingens vurderinger, og hvilke konsekvenser afgørelsen har for borgeren, bliver beskrevet så tydelig som muligt - og gerne som noget af det første i afgørelsen.

Nogle borgere har henvendt sig til os for at drøfte deres utilfredshed med **personalets optræden**. Sådanne henvendelser handler for eksempel om, at borgere har oplevet af at blive talt til i en uvenlig eller ubehagelig tone. Det kan også være en oplevelse af, eller at de ikke har oplevet sig respekteret og behandlet ligeværdigt. Eller det kan dække over en oplevelse af, at borgers oplysninger til sagen ikke betragtes som relevante og vigtige, at deres oplysninger ikke gengives loyalt - eller slet ikke medtages.

Når borgere henvender sig til Borgerrådgiveren for at klage over personalets optræden, tilbyder vi at videreformidle borgerens oplevelse af samarbejdet og kommunikationen til afdelingen. Ofte foreslår vi også borgeren at anmode afdelingen om et møde, for at drøfte borgerens oplevelser - eventuelt med deltagelse af Borgerrådgiveren som mødeleder eller mægler. Dette ud fra en vurdering af, at dårlig kommunikation og samarbejde mellem borger og sagsbehandler kan være særdeles kontraproduktivt. En dårlig kommunikation

kan forhindre, at der sker fremdrift i sagen, eller at sagens oplysninger bliver mangelfulde med risiko for en ukorrekt afgørelse til følge.

Vi tilbyder også at videreformidle borgeres utilfredshed med personalet optræden ud fra en erfaring for, at forvaltningen måske ikke har kendskab til, at borgeren oplever mødet med forvaltningen som frustrerende, og derfor heller ikke er opmærksomme på at imødegå sådanne oplevelser hos borgeren.

I nogle tilfælde ønsker borgerne dog ikke at indgive en klage af bekymring for, at det skal forværre samarbejdet med sagsbehandleren yderligere. I disse tilfælde har vi så i stedet fokus på at tale med borgeren om, hvad de selv kan gøre for at forbedre samarbejdet og kommunikationen med afdelingen.

Eksempel på en borgeres klage over personalets optræden

En forælder ønskede at klage over et ubehageligt møde, hvor forvaltningen og en private aktør, skulle drøfte tilrettelæggelsen og indhold af hjælp til borgerens næsten voksne barn. Det var den forælders oplevelse, at den private aktør i flere tilfælde problematiserede den unges hjælpebehov med henvisning til, at det lå uden for deres normale service.

Borgerrådgiveren havde også deltaget i mødet som borgerens bisidder, og det var Borgerrådgiverens vurdering, at det var relevant at bringe borgerens klage videre til forvaltningen for at gøre opmærksom på, at det en ubehagelig situation for borgeren at være vidne til den form for forhandlinger og interne drøftelser mellem myndighed og udfører om hjælpen til borgerens barn. Det fremgik af forvaltningens svar til borgeren, at man var enige med borgeren i, at det ikke havde været hensigtsmæssigt, at borgeren havde været vidne til de interne drøftelser mellem udfører og myndighed, hvilket afdelingen beklagede. Det fremgik også af svaret, at der skulle have været afholdt et separat møde mellem forvaltningen og den private udbyder, men at dette desværre ikke havde været muligt på grund af en presset tidsplan.

En anden borger henvendte sig, fordi hun havde oplevet en ubehagelig samtale og et anstrengende samarbejde med sin sagsbehandler. Henvendelsen havde konkret sin baggrund i, at borgeren, ved sin forespørgsel om mulighed for en ekstra bevilling af et hjælpemiddel, havde oplevet, at sagsbehandleren havde været helt afvisende over for hendes forespørgsel. Borgeren oplyste, at sagsbehandleren havde henvist hende til selv at købe hjælpemidlet. Borgeren oplyste, at da hun havde anført, at det var et meget dyrt hjælpemiddel, havde sagsbehandleren henvist hende til at klage over prisen ved udbyder. Borgeren oplyste, at hun flere gange havde oplevet samarbejdet med sagsbehandleren har været svært i denne sag, fordi hun blev talt til i en uvenlig tone.

Borgeren oplyste, at hun fandt det ubehageligt, at hun nu så sig nødsaget til at klage til Borgerrådgiveren, men at hun med sin klage håbede på en mere imødekomme dialog med afdelingen fremadrettet.

I afdelingens svar til borgeren fremgik det, at man beklagede, at borgeren havde oplevet samarbejdet med sagsbehandler som anstrengende, og at borgeren var blevet talt til i en uvenlig tone. Det fremgik, at det bestemt ikke havde været tiltænkt, og at afdelingen altid tilstræbte en professionel tone ved henvendelser til dem. Afslutningsvist blev borgeren tilbudt en personlig samtale med lederen af afdelingen vedrørende de oplevelser, borgeren havde haft.

Flere borgere har henvendt sig, fordi de har oplevet frustration eller utilfredshed vedrørende **manglende svar på deres henvendelser**. Det er vores erfaring, at borgere, som henvender sig om denne problemstilling, bliver både utrygge ved og usikre på den sagsbehandling, som foregår. Nogle giver udtryk for, at de føler sig glemt, eller at de er i tvivl, om der overhovedet sagsbehandles, når de ikke oplever det muligt at komme i kontakt med en afdeling. Det er i forlængelse heraf vores erfaring, at en sådan usikkerhed kan medvirke til, at borgeren efterfølgende ser sig nødsaget til at fortsætte med at henvende sig for at sikre sig, at der løbende sker noget i sagen –og at de ikke er blevet glemt.

Det er vores erfaring, at det borgerne her efterspørger er, at der bliver svaret på deres henvendelser så hurtigt som muligt, og at forvaltningen, når det ikke er muligt, så bekræfter, at borgerens henvendelse er modtaget gerne med angivelse af, hvornår borgeren kan forvente et svar.

Eksempler på manglende svar på borgeres henvendelser

En borger henvendte sig i slutningen af maj, fordi han endnu ikke havde modtaget et svar på en forespørgsel, han havde indsendt til forvaltningen midt i marts vedrørende manglende reetablering af et fortov foran borgerens bolig. Borgeren oplyste, at belægningen var i en sådan forfatning, at gående kunne komme til skade, at det var umuligt at foretage vintervedligeholdelse, og at det derudover heller ikke så særlig pænt ud. Borgeren oplyste, at han havde rykket for et svar flere gange, hvorfor han nu fandt det nødvendigt at henvende sig til Borgerrådgiveren for at få hjælp til at få sine spørgsmål besvaret.

Borgerrådgiveren sendte borgerens forespørgsel videre til behandling i afdelingen, der kort efter oplyste, at skaden nu var blevet besigtiget, og at borger var kontaktet for svar på sin henvendelse.

En anden borger henvendte sig, fordi han var utilfreds med, at han havde sendt mails til sin sagsbehandler gennem to måneder uden at modtage et svar på nogle af dem. Borgeren oplyste, at han efterfølgende var blevet bekendt med, at sagsbehandleren havde været fraværende i perioden.

Afdelingen beklagede over for borgeren, at han ikke var blevet informeret om sagsbehandlers fravær tidligere og dermed heller ikke var blevet henvist til, hvilken anden sagsbehandler der kunne kontaktes i stedet.

Nogle borgere har henvendt sig, fordi de oplever at **sagsbehandlingen tager lang tid**. Borgere, der henvender sig vedrørende denne problemstilling, giver ofte udtryk for, at de ikke oplever, at der sker noget i sagen - med mindre de rykker sagsbehandleren for en status, at de føler sig glemt eller nedprioriteret, at de er bekymrede for, at sagen skal trække ud i det uendelige, at de er bange for deres fremtid og at uvisheden er meget belastende for dem.

Borgerrådgiveren er opmærksom på, at det kan være helt velbegrundet, at en sag ikke kan behandles færdig så hurtigt, som borgeren ønsker sig eller sagsbehandleren tidligere i forløbet har stillet borgeren i udsigt.

Det er Borgerrådgiverens erfaring, at i de tilfælde, hvor sagsbehandlingen trækker ud, vil meget af borgerens usikkerhed omkring sagsbehandlingen og det fremadrettede forløb kunne imødegås ved, at forvaltningen prioriterer løbende at orientere borgeren om, hvordan sagen forløber, og hvilket tidsperspektiv borgeren kan forvente, så borgeren føler sig informeret undervejs i sagsbehandlingsprocessen.

I 8 tilfælde har borgere henvendt sig, fordi de **ikke har modtaget en afgørelse**. Borgerrådgiveren er opmærksom på, at der kan være relevante og saglige begrundelser for, at det ikke er muligt at træffe en afgørelse så hurtigt, som en borger forventer eller kunne ønske sig det. I de henvendelser vi har modtaget i 2021 har problemstillingen i flere tilfælde været den, at borgerne har oplevet, at forvaltningen mundtligt har afvist deres anmodning om hjælp eller støtte, uden at borgeren har fået en skriftlig afgørelse med en begrundelse og klagevejledning.

Det er Borgerrådgiverens oplevelse, at denne problematik opstår, når forvaltningen opfatter en borgers henvendelse som en forespørgsel om vejledning, mens borger har opfattet sin forespørgsel som en ansøgning. Borgerrådgiveren medgiver, at der her i nogle tilfælde kan være tale om en svær balance, da forvaltningen har en vejledningsforpligtelse, og at det i nogle tilfælde giver god mening, at en borgers forespørgsel besvares med en vejledning. Problemstillingen er særlig problematisk i de tilfælde, hvor ansøgningstidspunktet er afgørende for, hvornår en eventuel bevilget økonomisk hjælp er gældende fra.

Det er Borgerrådgiverens erfaring, at problematikken kan imødegås ved, at forvaltningen i samtalen med borgeren har opmærksomhed på tydeligt at få afklaret, om en borger har spurgt om vejledning eller har indgivet en mundtlig ansøgning. Det er ligeledes vores vurdering, at forvaltningen særligt ved forespørgsler om økonomisk hjælp er opmærksom på at noterer og journaliserer, at forvaltningen har vejledt en borger er blevet om mulighed for økonomisk hjælp, så det tydeligt fremgår, at der ikke er tale om afvisning af en ansøgning.

Eksempler på borgeres oplevelse af et mundtligt afslag uden klagevejledning

En borger henvendte sig, fordi vedkommende havde oplevet, at en sagsbehandler mundtligt havde givet afslag på at imødekomme vedkommendes anmodning om aktindsigt. Borgeren oplyste, at afslaget ikke havde været ledsaget af en begrundelse eller klagevejledning.

Idet retten til aktindsigt efter Borgerrådgiverens opfattelse er en af de vigtigste retssikkerhedsgarantier borgeren har, sendte vi en anmodning om aktindsigt til afdelingen på borgerens vegne. Henvendelsen var ledsaget med en anmodning om, at borgeren fik en skriftlig afgørelse med en begrundelse og en klagevejledning, såfremt borgerens anmodning ikke kunne imødekommes. Borgeren modtog herefter hurtigt alle sagens akter.

En anden borger henvendte sig fordi vedkommende havde oplevet, at en sagsbehandler mundtligt havde afvist en ansøgning om økonomisk hjælp til tandbehandling. Borgeren oplyste, at sagsbehandleren havde oplyst til borgeren, at det ikke var muligt at søge om økonomisk hjælp til en tandbehandling, der allerede var foretaget. Borgeren oplyste, at hun tydeligt havde tilkendegivet over for sagsbehandlerne, at hun var utilfreds med, at hendes anmodning blev afvist. På baggrund af borgerens henvendelse sendte Borgerrådgiveren en klage over sagsbehandlingen, fordi borgeren efter Borgerrådgiverens opfattelse burde have fået en afgørelse med begrundelse og klagevejledning i stedet for en besked om, at ekspeditionen var afsluttet.

Som det fremgår af Tabel 1, har Borgerrådgiveren i 2021 registreret 18 henvendelser vedrørende **dialog eller sparring med forvaltningen**. Disse drøftelser har været i forhold til for eksempel videregivelse af oplysninger med og uden samtykke, forvaltningens dialog med borgere, de oplever har en vanskelig klageadfærd, forskelsbehandling og en borgers oplysninger til sagsbehandleren om, at vedkommende nu ville gå til pressen med sin utilfredshed med sagsbehandlingen.

Vi finder det meget positivt, at forvaltningen også indgår i dialog og sparring med Borgerrådgiveren, da vi anser det som et tegn på, at der er tillid til funktionens kompetencer blandt ledelse og medarbejdere. Vi ser det også som et udtryk for, at forvaltningen er interesseret i en second opinion for læring og kvalitetsudvikling i forhold sagsbehandlingen i Horsens Kommune.

Eksempler på Borgerrådgiverens dialog og sparring med forvaltningen

Adgangsbegrænsning

En borger henvendte sig, fordi vedkommende havde modtaget et brev med en adgangsbegrænsning i forhold til, at borgeren fremadrettet kun kunne kontakte lederen for området. Borger kunne ikke se, at der var nogen begrundelse for adgangsbegrænsningen, ligesom vedkommende undrede sig over, at sagsbehandleren fortsat kunne kontakte borgeren.

Borgerrådgiveren medgav borgeren, at formuleringerne i brevet vedrørende adgangsbegrænsningen var uklare, og idet borgeren samtidig tilkendegav, at vedkommende oplevede samarbejdet med afdelingen problematisk, tilbød Borgerrådgiveren at deltage i et kommende møde med afdelingens ledelse. Dette for at være behjælpelig med en dialog om den mere præcise begrundelse og betydning af adgangsbegrænsningen og muligheder for at etablere et mere konstruktivt samarbejde mellem borger og borger fremadrettet.

Det er Borgerrådgiverens holdning, at det i nogle tilfælde kan være nødvendigt eller hensigtsmæssigt, at ledelsen i en afdeling opstiller nogle rammer for kommunikationen og samarbejdet med en borger, herunder at borgerens muligheder for at kontakte afdelingen begrænses. Det er i den forbindelse Borgerrådgiverens opfattelse, at afdelingen i sådanne tilfælde også bør have opmærksomhed på, at adgangsbegrænsningen er velbegrundet og beskrevet på en måde, så det er tydeligt for borgeren, hvordan den fremadrettede kommunikation skal foregå, og hvad der eventuelt skal til for, at adgangsbegrænsningen kan ophæves igen. Borgerrådgiveren havde efterfølgende også en god i dialog med afdelingens ledelse om dette.

Forkert klagevejledning

En borger henvendte sig til Borgerrådgiveren, fordi hun undrede sig over, at hun havde modtaget et afslag på en ansøgning, hvor hun blev henvist til at klage over afgørelsen direkte til Ankestyrelsen. Hun undrede sig over, at afdelingen ikke forinden ville foretage en genvurdering af sagen, ligesom hun også undrede sig over, at hun selv skulle samle og indsende sagens akter til klageinstansen. Borger oplevede dette noget

uoverskueligt, ligesom vedkommende ikke vidste præcist hvilke dokumenter, forvaltningen havde anvendt til at træffe afgørelsen.

Borgerrådgiveren tog kontakt til afdelingen, der oplyste, at et standardbrev ved en fejl var blevet tilknyttet en forkert klagevejledning. Afdelingen oplyste endvidere, at de ville kontakte borgeren og eftersende den korrekte klagevejledning.

Administration af borgers økonomi

En borger henvendte sig, fordi vedkommende havde oplevet, at nogle af borgerens udgifter ikke var blevet betalt rettidigt eller slet ikke, selvom borgeren havde indgået en aftale med afdelingen om administration af borgerens økonomi. Borgerrådgiveren havde her en dialog med forvaltningen om, at hvis der laves fejl i administration af en borgers økonomi, således at dette fører til ekstra udgifter for borgeren i form af for eksempel rykkergebyrer eller andet, så kan det medføre en forpligtelse for kommunen til realudligning. Det vil sige en godtgørelse af det tab, borgeren har oplevet.

Oplysning om sagsbehandlingstider på Horsens Kommunes hjemmeside

En borger henvendte sig med spørgsmål om frister for kommunes sagsbehandling på børneområdet. Borgerrådgiveren kunne ikke finde oplysninger om dette på kommunens hjemmeside. Idet en kommune er forpligtet til at offentliggøre sagsbehandlingsfrister på hjemmesiden, tog vi derfor kontakt til afdelingen. Afdelingen var enig i, at det ikke var let at finde oplysningerne for området og oplyste, at tilgængeligheden ville blive forbedret, hvilket Borgerrådgiveren efterfølgende har konstateret er sket.

4.4 Læring og vidensdeling

Borgerrådgiveren vil gerne bidrage til læring og vidensdeling i Horsens Kommune ud fra de konkrete sager, vi bliver inddraget i – men også ud fra vores generelle erfaringer fra de andre kommuner i den tværkommunale borgerrådgiverfunktion.

Vi tilbyder således at vejlede og sparre med afdelinger og sagsbehandlere i forhold til forståelse og anvendelse af sagsbehandlingsreglerne og god forvaltningskik.

Borgerrådgiveren tilbyder også at holde oplæg om fx sagsbehandlingsregler, konfliktforståelse eller sagsbehandling og dialog i relation til borgere, forvaltningen oplever har en vanskelig klageadfærd.

Endelig har vi i Borgerrådgiverfunktionen mulighed for at agere mødeleder eller mægler i møder, hvor der er behov for, at en neutral person hjælpe borger og forvaltning til at få en konstruktiv dialog om et bedre og mindre konfliktfyldt samarbejde fremadrettet.

4.5 Dialog med forvaltningen

Forvaltningen har også i 2021 har kontaktet os for uformel sparring om sagsbehandlingen, henvist borgere til at kontakte Borgerrådgiveren, foreslået møder med borger og forvaltning og Borgerrådgiveren eller inviteret os med til personalemøde for præsentation af og dialog om vores beretning og vores funktion.

Borgerrådgiveren finder det meget positivt, at afdelingerne tænker os ind i sådanne sammenhænge, og det er vores erfaring, at vi i den efterfølgende kontakt med borgeren kan agere lynafleder og i nogle tilfælde mindske antallet af henvendelser til forvaltning eller politikere.

Vi deltager fortsat også altid meget gerne i de forskellige typer af mere direkte dialog med de forskellige afdelinger i forvaltningen.

5 Henvendelserne til de enkelte fagforvaltninger

Afsnittene 5.1 - 5.4 er en kort oversigt over antal af henvendelser vedrørende de enkelte fagforvaltninger, henvendelsernes indhold og Borgerrådgiverens behandling af dem.

De forskellige forvaltninger eller enkelte afdelinger er selvfølgelig altid meget velkommen til at kontakte os for en dialog om henvendelsernes nærmere indhold.

5.1 Uddannelse og Arbejdsmarked

Borgerrådgiveren har i 2021 registreret 150 vedrørende sagsbehandlingen i Uddannelse og Arbejdsmarked mod 70 henvendelser i 2020.

Horsens Kommune har foretaget en organisationsændring siden Borgerrådgiverens beretning for 2020, således at Børn og Forebyggelse nu er en del af Uddannelse og Beskæftigelse, mens det tidligere hørte under Velfærd og Sundhed.

Denne ændring i organisationen kan formentlig forklare en del af den samlede stigning i antallet af henvendelse for Uddannelse og Arbejdsmarked. Antal henvendelser vedrørende de enkelte områder under Uddannelse og Beskæftigelse fordeler sig som følger:

150 henvendelserne vedrørende Uddannelse og Arbejdsmarked fordelt på områder:

Beskæftigelsesområdet:	45 henvendelse	(45 henvendelser i 2020)
Ungdomscenteret:	31 henvendelser	(7 henvendelser i 2020)
Børn og Forebyggelse	61 henvendelser	(38 henvendelser i 2020)
Uddannelsesområdet:	11 henvendelser	(13 henvendelser i 2020)
Dagtilbud:	2 henvendelser	(2 henvendelser i 2020)

Borgerrådgiverens behandling af 150 henvendelser:

108 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren, i 26 tilfælde har Borgerrådgiveren involveret forvaltningen i at besvare borgerens henvendelse - 13 hjælp til dialog med forvaltningen og 13 sendt til besvarelse i forvaltningen. I 5 tilfælde har Borgerrådgiveren været borgeren behjælpelig med at skrive og indsende vedkommendes bemærkninger til en klage over en afgørelse, en partshøring eller en ansøgning, og i 5 tilfælde har Borgerrådgiveren deltaget i et møde med forvaltningen som borgerens bisidder. Vi har herudover i et tilfælde holdt 1 oplæg om borgerrådgiverfunktionen og i 5 tilfælde sparret med personalet om en sag i forhold til sagsbehandlingen eller en vanskelig dialog med en borger.

Tabel 2 er en oversigt over, hvad de 150 registrerede henvendelser har handlet om.

TABEL 2

Primære årsag til henvendelse fra borgere og forvaltning vedrørende Uddannelse og Arbejdsmarked	Antal
Spørgsmål til sagsbehandling eller procedurer	55
Spørgsmål til afgørelse	14
Manglende inddragelse	13
Klage over afgørelse	11
Personalets optræden	8
Lang sagsbehandlingstid	8
Manglende svar	5
Utilstrækkelig støtte	5
Bisidder	5
Sparring med personalet	5
Manglende helhedsorienteret indsats	4
Manglende afgørelse	3
Manglende råd og vejledning	3
Spørgsmål til Borgerrådgiveren	2
Hjælp til ansøgning	2
Spørgsmål til sagsbehandlingstid	2
Hjælp til partshøring	2
Manglende journalisering på sag	2
Personfølsomme oplysninger	1
I alt	150

5.2 Velfærd og Sundhed

Der har i 2021 været 77 henvendelser vedrørende Velfærd og Sundhed mod 109 henvendelser i 2020.

Horsens Kommune har foretaget en organisationsændring siden Borgerrådgiverens beretning for 2020, således at Børn og Forebyggelse nu er en del af Uddannelse og Beskæftigelse, mens det tidligere hørte under Velfærd og Sundhed.

Denne ændring i organisationen kan formentlig forklare en del af faldet i antal henvendelser vedrørende Velfærd og Sundhed i forhold til 2020.

Antal henvendelser vedrørende de enkelte områder under Velfærd og Sundhed fordeler sig som følger

Henvendelserne vedrørende Velfærd og Sundhed:

42 henvendelser vedrørende Handicap, Psykiatri og Socialt Udsatte (55 henvendelser i 2020)

35 henvendelser vedrørende Ældre og Sundhed (16 henvendelser i 2020)

Borgerrådgiverens behandling af 77 henvendelser:

56 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren, i 16 tilfælde har Borgerrådgiveren involveret forvaltningen i at besvare borgerens henvendelse - 13 hjælp til dialog med forvaltningen og 3 sendt til besvarelse i forvaltningen.

I 2 tilfælde har Borgerrådgiveren deltaget i et møde med forvaltningen som borgerens bisidder.

Vi har herudover i 3 tilfælde sparret med personalet om en sag i forhold til sagsbehandlingen eller en vanskelig dialog med en borger.

Tabel 3 er en oversigt over, hvad de 77 registrerede henvendelser har handlet om.

TABEL 3

Primære årsag til henvendelse fra borgere og forvaltning Velfærd og Sundhed	Antal
Spørgsmål til sagsbehandling eller procedurer	24
Personalets optræden	9
Manglende svar	7
Klage over afgørelse	6
Manglende inddragelse	6
Hjælp til ansøgning	4
Spørgsmål til afgørelse	4
Sparring med personale	3
Lang sagsbehandlingstid	3
Utilstrækkelig støtte	3
Manglende afgørelse	2
Bisidder	2
Manglende helhedsorienteret indsats	1
Spørgsmål til sagsbehandlingstid	1
Hjælp til partshøring	1
Spørgsmål til Borgerrådgiveren	1
I alt	77

5.3 Kultur og Medborgerskab

Der er i 2021 registreret 22 henvendelser vedrørende Kultur og Medborgerskab mod 13 henvendelser i 2020. Alle henvendelser har været i relation til Borgerservice.

Borgerrådgiverens behandling af 22 henvendelser:

7 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren, i 5 tilfælde har Borgerrådgiveren involveret forvaltningen i at besvare borgerens henvendelse - 4 hjælp til dialog med forvaltningen og 1 sendt til besvarelse i forvaltningen, og i 1 tilfælde har Borgerrådgiveren været borgeren behjælpelig med at skrive og indsende vedkommendes bemærkninger til en klage over en afgørelse. I 9 tilfælde har Borgerrådgiveren sparret med personalet om en sag i forhold til sagsbehandlingen eller en vanskelig dialog med en borger.

Tabel 4 er en oversigt over, hvad de 22 registrerede henvendelser har handlet om.

TABEL 4

Primære årsag til henvendelse fra borgere og forvaltning Kultur og Medborgerskab	Antal
Sparring med personale	9
Spørgsmål til sagsbehandling eller procedurer	4
Klage over afgørelse	4
Manglende afgørelse	2
Manglende svar	1
Spørgsmål til sagsbehandlingstid	1
Personfølsomme oplysninger	1
I alt	22

5.4 Teknik & Miljø

Der er i 2021 registreret 14 henvendelser vedrørende Teknik og Miljø mod 10 henvendelser i 2020.

Borgerrådgiverens behandling af 14 henvendelser:

11 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren og i 2 tilfælde har Borgerrådgiveren involveret forvaltningen i at besvare borgerens henvendelse - med 1 hjælp til dialog med forvaltningen og 1 sendt til besvarelse i forvaltningen. I 1 tilfælde har Borgerrådgiveren sparret med personalet om en sag i forhold til en vanskelig dialog med en borger.

De fleste henvendelserne har omhandlet borgeres spørgsmål til sagsbehandlingen og 3 henvendelser har omhandlet borgeres oplevelse af personalets optræden.

Tabel 5 er en oversigt over, hvad de 14 registrerede henvendelser har handlet om.

TABEL 5

Primære årsag til henvendelse fra borgere og forvaltning Teknik og Miljø	Antal
Sparring med personale	1
Spørgsmål til sagsbehandling eller procedurer	9
Manglende udførelse	2
Manglende afgørelse	1
Manglende svar	1
I alt	14

Bilag 1 - Borgerrådgiverens vedtægter

Kapitel 1

Generelle bestemmelser

Borgerrådgiverens overordnede funktion

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

§ 2. Borgerrådgiveren varetager nærmere de af Byrådet 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 Horsens 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 Horsens Kommune samt medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrådgiverens forhold til Byrådet og dens udvalg mv.

§ 4. Byrådet ansætter og afskediger Borgerrådgiveren.

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

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

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

Stk. 2. Direktionen orienteres om den årlige beretning.

Stk. 3. Beretningen offentliggøres.

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 Byrådets virksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i forhold til organerne nævnt i stk. 1 behandle klager mv. over

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

4) diskrimination.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager mv. over

- 1) det politisk vedtagne serviceniveau,
- 2) spørgsmål vedrørende kommunens personale – og ansættelsesforhold,
- 3) spørgsmål, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer,
- 4) spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.
- 5) Forhold, som Byrådet har behandlet og taget stilling til.

Stk. 4. Borgerrådgiveren må endvidere afvise at behandle forhold, som har været bedømt af Økonomiudvalget, de stående udvalg eller Byrådet.

Borgerrådgiverens opgaver

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

- a) at behandle klager over Horsens Kommune,
- b) at yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Horsens Kommune,
- c) at yde hjælp til forståelse af afgørelser mv. fra Horsens Kommune, og
- d) at tilbyde mægling i sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem forvaltningen og borger.

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 Byrådet, gennemføre inspektion og generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

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

Kapitel 3

Sagens oplysning

§ 13. Forvaltningen er forpligtet til at meddele Borgerrådgiveren de oplysninger samt udleverede dokumenter mv., som forlanges af Borgerrådgiveren.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan afkræve forvaltningen skriftlige udtalelser. Forvaltningen kan beslutte, at underordnede enheder inden for forvaltningens område kan besvare Borgerrådgiverens henvendelser på forvaltningens vegne.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan besigtige ethvert tjenestested og har adgang til samtlige lokaler og lokaliteter i kommunen.

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 brugerne af Horsens Kommune. Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse yde konsultativ bistand til forvaltningen og medarbejdere 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 mv.,
- 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 Horsens 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 kan i sådanne tilfælde orientere direktionen, det respektive stående udvalg eller 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 give meddelelse om sagen til Byrådet.

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 mv., før vedkommendeforvaltning mv. i kommunen har haft lejlighed til at udtale sig.

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

Kapitel 5

Personale, organisation, tavshedspligt mv.

§ 19. Borgerrådgiveren udøver ledelsesretten inden for sit område og ansætter og afskediger selv sit personale, i overensstemmelse med Randers Kommunes personalepolitik og i samarbejde med Randers Kommunes personalechef.

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 mv. 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 mv.

Kapitel 7

I kraft træden

§ 23. Denne vedtægt træder i kraft den 1. april 2015.