

Borgerrådgiverens beretning 15. maj - 31. oktober 2018



Indhold

Borgerrådgiverens funktion.....	2
Opstart og præsentation.....	2
Henvendelser.....	3
Borgerrådgiverens behandling.....	5
1. Vejvisning/videreformidlet til forvaltningen.....	5
<i>Eksempler:</i>	5
<i>En sag i Teknik og Miljø (Teknik og Plan)</i>	5
<i>En sag i Pleje og Omsorg (Kropsbårne hjælpemidler)</i>	5
2. Vejledning og foretagelse af indledende sagskridt	6
<i>Eksempler:</i>	6
<i>En sag i Teknik og Miljø (Plan og Byggeri)</i>	6
<i>En sag i Pleje og Omsorg</i>	7
3. Rådgivning og sparring gennem et længere sagsforløb.....	7
<i>Eksempler:</i>	8
<i>En sag i Børn og Familie</i>	8
<i>En sag i Psykiatri og Handicap</i>	9
<i>En sag i Jobcenteret (seniorførtidspension/fleksjob)</i>	10
Borgerrådgiverens observationer	11
1. Kommunikation med borgere og partsrepræsentanter.....	11
<i>Fremsendelse med almindelig post ved fritagelse for digital post</i>	11
<i>Retvisende faktuelle oplysninger på breve</i>	12
<i>Samarbejde med partsrepræsentanter</i>	12
2. Forhold i forbindelse med aktindsigt	13
<i>Tidsfrist for besvarelse</i>	13
<i>Udsendelse af personfølsomme oplysninger på uvedkommende</i>	13
3. Sagsbehandlingstid.....	14
<i>Målsætninger for sagsbehandlingstid</i>	14
<i>Vejledning om sagsbehandlingstid</i>	14
Fremadrettet funktion	15

Borgerrådgiverens funktion

Denne beretning er min første som borgerrådgiver i Tønder Kommune.

Det fremgår af vedtægten for Tønder Kommunes borgerrådgiver, at borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Økonomiudvalget, som efterfølgende sendes til Kommunalbestyrelsen til orientering. Den første beretning aflægges dog efter et halvt år.

Jeg blev ansat som borgerrådgiver i Tønder Kommune den 15. maj 2018, og beretningen dækker perioden 15. maj til 31. oktober 2018.

Formålet med borgerrådgiveren er ifølge vedtægten at bidrage til at forbedre kommunens dialog med borgerne og sagsgangene i forbindelse med klager.

Den første tid har budt på et spændende møde med borgere og forvaltning i Tønder Kommune. Jeg har oplevet stor imødekommenhed på alle niveauer både blandt sagsbehandlere, teamledere, fagchefer og direktører.

Jeg oplever generelt, at der er lydhørhed og åbenhed, når jeg henvender mig til forvaltningen, og jeg ser frem til at fortsætte samarbejdet med forvaltning og borgere i Tønder Kommune.

Opstart og præsentation

Perioden har været præget af, at rollen som borgerrådgiver har været ny for både mig og forvaltningen.

Jeg har brugt tid på at præsentere min rolle internt i forvaltningen, og "markedsføre" rollen eksternt i forhold til borgerne. Dette bl.a. med en artikel i Jyske Vestkysten og de to ugeaviser, ved mailhenvendelser til de mange frivillige foreninger i Tønder Kommune, samt ved et enkelt eksternt oplæg, som følges af flere i det kommende halvår (specialbørnehave, pensionistforening og Ældresagen). Derudover er en video, hvor jeg fortæller, hvad borgere og erhvervsdrivende kan bruge mig til, lagt på kommunens facebook- og hjemmeside.

Jeg vurderer, at det fortsat er vigtigt at udbrede kendskabet til, at Tønder Kommune har fået en borgerrådgiver, og jeg prioriterer derfor at tilbyde at komme ud og møde borgerne i forbindelse med arrangementer i frivillige foreninger og lignende.

Derudover har jeg også deltaget i årsmødet for samtlige borgerrådgivere i Danmark (ca. 1/3 af de danske kommuner har borgerrådgivere), ligesom jeg har deltaget i netværksmøder i både Jysk og Sydjysk netværk af borgerrådgivere.

Henvendelser

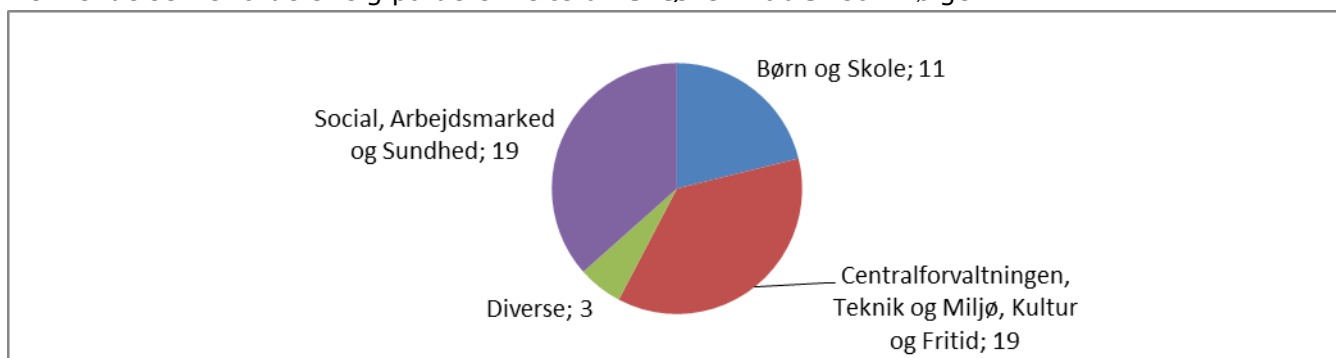
Pr. 31/10-2018 har der været:

46 borgerhenvendelser
3 interne henvendelser

Af de 46 borgerhenvendelser, har seks borgere henvendt sig med flere sager. Dvs. én borger har fx henvendt sig med to spørgsmål, som vedrørte forskellige forvaltningsområder eller én borger har henvendt sig med spørgsmål/klage vedrørende flere personer, fx en mor, der henvender sig vedrørende to børn. Dette har ført til oprettelse af flere sager pr. henvendelse.

I alt antal sager i perioden bliver derfor 52 sager.

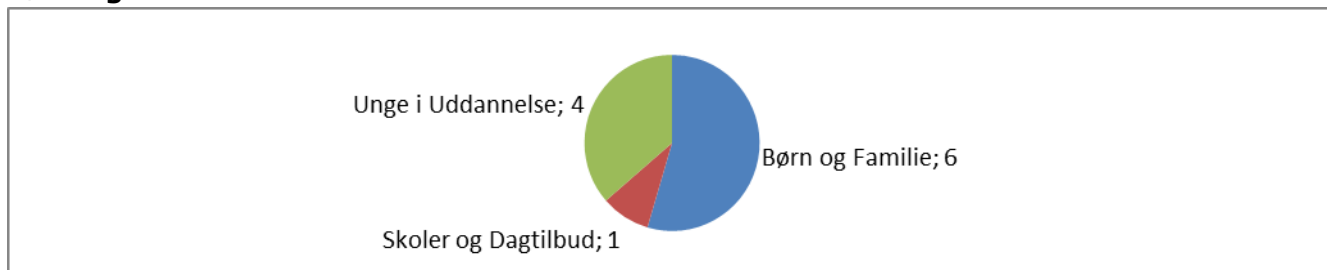
Henvendelserne fordeler sig på de enkelte **direktørområder** som følger:



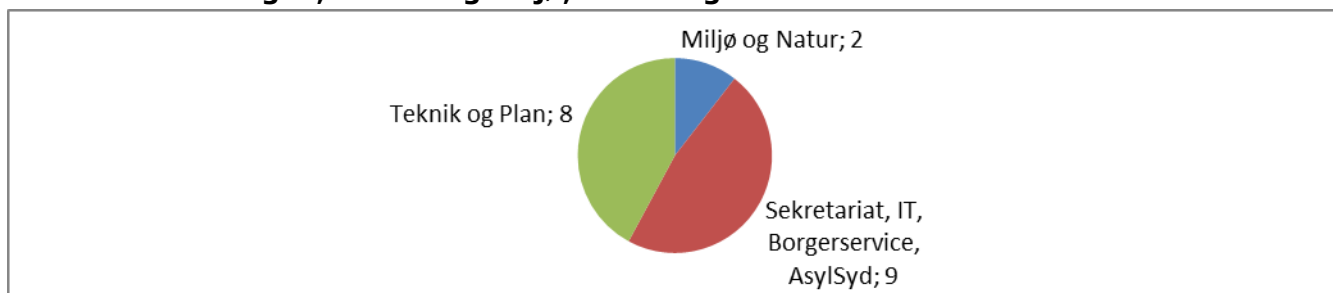
Under "Diverse" er journaliseret henvendelser, som ikke direkte har henhørt under Tønder Kommune, men hvor jeg alligevel har ydet vejledning om rette henvendelsessted.

For hvert enkelt direktørområde fordeler henvendelserne sig på følgende måde:

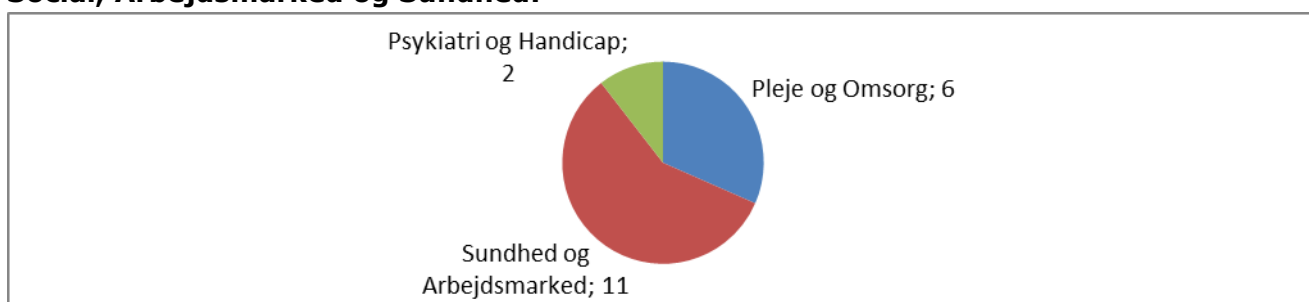
Børn og Skole:



Centralforvaltningen, Teknik og Miljø, Kultur og Fritid:

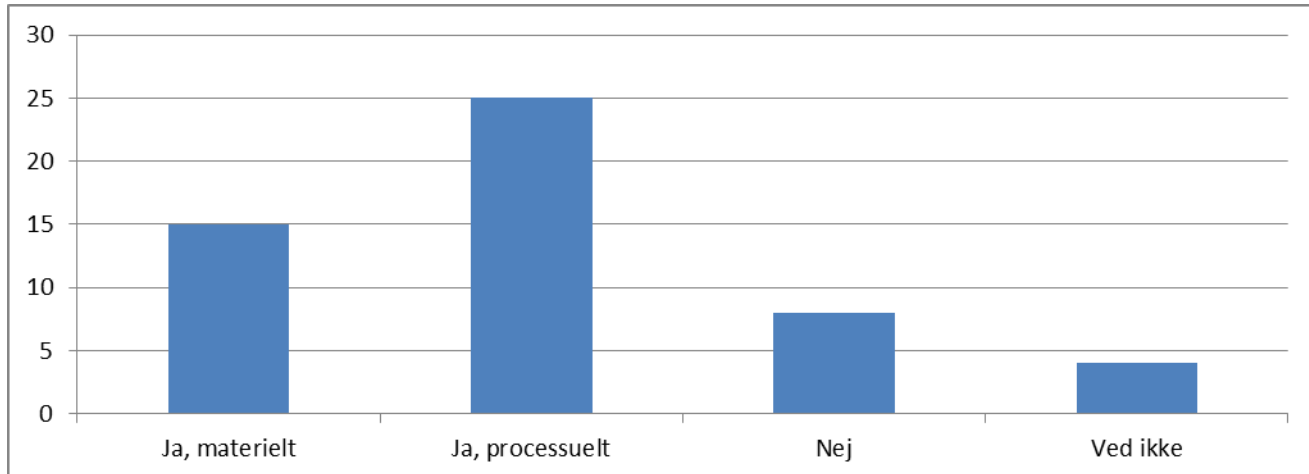


Social, Arbejdsmarked og Sundhed:



Styrket retsstilling for borgeren:

Jeg har for hver enkelt sag registeret, hvorvidt jeg vurderer, at borgeren har fået styrket sin retsstilling i forbindelse med min behandling af sagen:



Ja, materielt dækker over de tilfælde, hvor borgeren har fået en indholdsmæssigt styrket retsstilling, dvs. jeg har hjulpet borger til en bedre forståelse, et bedre resultat eller lignende.

Ja, processuelt dækker over de sager, hvor borger er blevet vejledt sagsbehandlings-/proceduremæssigt, fx vist videre til rette instans, hvor jeg har bistået ved kommunikation/møder med forvaltningen så denne forløber lettere etc.

Nej dækker over de tilfælde, hvor jeg ikke kan se, at borger har fået en bedre retsstilling hverken processuelt eller materielt.

Ved ikke dækker over de sager, hvor jeg har forsøgt at hjælpe borger, men hvor det er tvivlsomt, om borger har oplevet det som en forbedret retsstilling.

Borgerrådgiverens behandling

Det er meget forskelligt, hvilke tiltag fra borgerrådgiveren, de forskellige henvendelser har medført. Groft beskrevet kan de fordeles i tre typer af tiltag:

1. Vejvisning/videreformidlet til forvaltningen

I nogle tilfælde har borgerne henvendt sig, fordi de ikke vidste eller kunne finde ud af, hvem de skulle rette henvendelse til med deres udfordring eller spørgsmål.

I disse tilfælde har min hjælp bestået i at henvise borgeren til rette myndighed/sagsbehandler eller at bede rette myndighed/sagsbehandler tage kontakt til borgeren.

Sådanne sager er hurtigt løst, og indebærer som regel ikke fysisk møde med borgeren, men kan klares ved en eller flere telefonsamtaler.

Antal sager af denne art: 19

Eksempler:

En sag i Teknik og Miljø (Teknik og Plan)

En borger henvender sig, fordi han skal have nyt tag på sit hus, og vil vide noget om de regler, der gælder i denne forbindelse, bl.a. om der skal søges tilladelse til udførelse af arbejdet, hvordan rygningen skal udføres, om der skal indhentes tilladelse til afspærring af gaden i forbindelse med opstilling af stillads etc.

Via fagchef for Teknik og Miljø sættes borgeren i kontakt med den relevante medarbejder, som svarer borgeren på de pågældende spørgsmål.

En sag i Pleje og Omsorg (Kropsbårne hjælpemidler)

En ældre borger ringer til mig, da han har brug for at få nye indlæg til sine sko. Han ved ikke, hvem han skal kontakte.

Jeg beder fagchefen for Pleje og Omsorg om at få en medarbejder til at ringe til borgeren, med henblik på at få sat det nødvendige i gang.

Borgeren ringer næsten to måneder senere og oplyser, at han endnu ikke er blevet kontaktet.

Det viser sig, at borgeren ikke har modtaget det ansøgningskema, som er blevet sendt til vedkommende. Sagsbehandler tager kontakt og genfremsender et ansøgningskema.

2. Vejledning og foretagelse af indledende sagsskridt

I nogle sager henvender borgeren sig, fordi vedkommende har et problem eller en udfordring, som de ikke ved, hvordan de skal komme videre med.

I nogle tilfælde har de selv foretaget et indledende og måske fejlslagent forsøg på kontakt til forvaltningen, i andre retter de henvendelse direkte til mig.

I disse tilfælde vil min opgave ligesom i den almindelige vejvisning bestå i at finde den rette afdeling eller person, som borgeren skal tale med.

I nogle tilfælde kan det dog være relevant, at jeg tager en indledende drøftelse med afdelingen/sagsbehandleren, fx hvis der tidligere har været kontakt, som er endt i et for borgeren uforståeligt resultat eller intet resultat.

I andre tilfælde har det været relevant, at jeg har foretaget nogle opkald eller noget undersøgende arbejde for borgeren, som borgeren enten ikke har haft adgang til selv at kunne foretage, eller ikke har haft overskud til at foretage.

Antal sager af denne art: 26

Eksempler:

En sag i Teknik og Miljø (Plan og Byggeri)

En borger henvender sig, fordi vedkommende bor på en privat fællesvej, hvor hun og naboerne er utilfredse med nogle forhold vedrørende asfaltering og skiltning.

Borgerens største udfordring er, at hun for et år siden kontaktede kommunen med en forespørgsel om, hvorvidt der kunne gives tilladelse til, at beboerne selv forestår en asfaltering af en del af vejen, som henligger som jord/mudret areal. Beboerne ønsker dette område asfalteret med henblik på at gøre det mere egnet til vendeplads/parkering for beboere og besøgende.

Borgeren fik på dette tidspunkt afslag på at måtte asfaltere arealet, idet forvaltningen mente, at arealet var omfattet af en lokalplan, som udlagde arealet til fremtidig cykelsti.

Ved min besigtigelse af arealet og efterfølgende samtale med den pågældende medarbejder i forvaltningen viser det sig, at det område, som ønskes asfalteret, *ikke* er omfattet af lokalplanen.

Jeg overgav sagen til de relevante medarbejdere i Teknik og Miljø med den information, som jeg fandt frem til vedrørende lokalplanen.

Én medarbejder lover at tage kontakt til borger og koordinere svarene til borger med de relevante afdelinger/medarbejdere.

Da jeg to måneder senere tager kontakt til borger, har vedkommende fortsat ikke hørt fra forvaltningen.

Jeg følger op i forhold til forvaltningen, som nu fastlægger et møde med borgeren med henblik på at undersøge forholdene.

En sag i Pleje og Omsorg

En ældre borger henvender sig på vegne af sin kone. Hun er kommet til skade med foden, og er blevet sendt hjem fra sygehuset med krykker. Hun har gigt i armene, og hun har ikke kræfter til at benytte krykkerne til at komme rundt i huset.

Borgeren har henvendt sig til hjælpemiddelafdelingen, som har oplyst, at der ikke kan bevilges kørestol, med mindre der er tale om en varig funktionsnedsættelse.

Jeg vender sagen med fagchefen for Pleje og Omsorg, som siger, at svaret fra forvaltningen er korrekt, men at det måske kunne være en idé for borgeren at rette henvendelse til sygehuset.

Borgeren har ikke overskud til dette, hvorfor jeg ringer til sygehuset for ham. Sygehuset udleverer en kørestol til borgeren.

3. Rådgivning og sparring gennem et længere sagsforløb

I de sager, som kræver mest tid, henvender borgerne sig oftest, fordi der er et eller flere forhold ved kommunens sagsbehandling og/eller betjening af borgeren, som borgeren finder utilfredsstillende.

I sådanne sager har jeg typisk talt med borgeren, enten ved fysisk møde eller telefonsamtale. Efterfølgende har jeg set på det, som ligger til grund for borgerens utilfredshed, typisk skriftlige afgørelser eller anden korrespondance med kommunen. Dette sker enten ved at borgeren viser mig det skriftlige grundlag i sagen, eller ved at jeg retter henvendelse til den pågældende sagsbehandler eller leder, med henblik på at få adgang til den elektroniske sag eller på anden måde få udleveret det skriftlige sagsmateriale.

Efter at have dannet mig et indtryk af sagen på baggrund af borgerens fremlæggelse, den skriftlige dokumentation og evt. sagsbehandlerens opfattelse af sagen, har det typisk givet mening at holde et møde med enten sagsbehandler og/eller leder, og evt. også med borgeren.

Sådanne sager er ofte tidskrævende. Borgerens sag er typisk igangværende, og borgeren har ofte mistillid til kommunens sagsbehandling og ønsker derfor min gennemgang af sagen og tilstedeværelse ved fremtidige møder.

Jeg oplever generelt, at det har en positiv effekt, at jeg er til stede ved sådanne møder og kan bidrage til at forbedre kommunikationen og forståelsen.

Jeg oplever, at jeg er en støtte og en tryghed for borgeren, idet jeg ofte har været i forudgående kontakt med borgerne og kan hjælpe dem med at fremføre de synspunkter, som er vigtige for dem og evt. støtte op om nogle af de forhold, som jeg finder mangelfulde ved sagsbehandlingen.

Jeg formoder også, at jeg kan være en støtte for forvaltningen, idet jeg som uvildig part kan notere ned og sammen med borgeren genopfriske, hvad der er blevet aftalt og hvad der er vigtigt at få styr på til næste møde, samt hvad der fortsat udestår etc.

Sådanne forløb kan strække sig over flere måneder. Jeg forestiller mig at foretage en vurdering sammen med borgeren, når vi når et punkt, hvor det ikke længere er nødvendigt eller giver værdi, at jeg er med i forløbet.

Antal sager af denne art: 7

Eksempler:

En sag i Børn og Familie

En borger henvender sig, fordi hun føler sig magtesløs i mødet med forvaltningen i sager vedrørende hendes børn.

Borgerens søn har ADHD og har tidligere fået dækket merudgifter til medicin og tøj.

Forvaltningen har truffet afgørelse om, at borgeren ikke længere kan få dækket merudgifterne. Borgeren har påklaget afgørelsen til Ankestyrelsen, som vurderer, at kommunen ikke på tilstrækkelig vis har begrundet, hvorfor disse merudgifter ikke længere kan dækkes.

Familien er også blevet frataget en familierådgiver, som kom i hjemmet med henblik på at hjælpe med at få en fornuftig hverdag i forhold til sønnen. Det er ikke blevet begrundet fra kommunen, hvorfor familierådgiveren blev frataget dem, og der er ikke blevet tilbudt en anden i stedet.

Borgerens datter har en syns- og hørenedsættelse, som opdages meget sent. Borgeren efterspørger hjælp og økonomisk støtte til at håndtere dette problem.

Borgeren føler sig overhørt af kommunen og skiftende sagsbehandlere. Borgeren føler, at kommunen "trækker tiden" og overskrider sagsbehandlingstiderne, blandt andet ved at skifte sagsbehandler.

Indledningsvist taler jeg med den pågældende sagsbehandler og får hendes tilbagemeldinger i forhold til borgerens kritikpunkter.

Jeg holder på et forholdsvist tidligt tidspunkt efter at jeg er kommet ind i sagen et møde med myndighedslederen for Børn og Familie, hvor jeg fremlægger borgerens synspunkter og de sagsbehandlingsmæssige fejl, som jeg vurderer, er sket i sagen.

Efter det seneste sagsbehandlerskifte tager jeg initiativ til et møde mellem borger, ny sagsbehandler, jeg selv og også en medarbejder fra det familiegruppetilbud, som familien pt. benytter.

På mødet fremlægger jeg og borger de forhold, som borger finder utilfredsstillende, og de uklarheder, som borger fortsat mangler svar på. Borgeren oplever det som en tryghed og støtte, at jeg er med til at holde styr på og fremføre de mangler, der er i kommunens sagsbehandling.

Mødet følges op af et nyt møde med samme persongruppe 14 dage senere, hvor den nye sagsbehandler har fundet svar på nogle af spørgsmålene, men hvor det viser sig, at der fortsat er udeståender. Borgeren føler magtesløshed og mistillid til kommunen, men finder delvist ro i, at jeg hjælper hende med at få svar på spørgsmål og udeståender.

Borger har pt. indgivet skriftlig klage over kommunens sagsbehandling, som er sendt til udtalelse i forvaltningen. Derefter laver jeg en udtalelse i sagen.

En sag i Psykiatri og Handicap

En borger henvender sig med et spørgsmål om, hvor lang svartid forvaltningen har ved en klage over et afslag på et hjælpemiddel til borgerens multihandicappede søn.

Jeg svarer borgeren på dette, men det viser sig, at dette blot er et lille udsnit af, hvad borgeren er utilfreds med.

Borgeren oplever som mor til en ung multihandicappet mand, bosiddende på et bosted i Tønder Kommune, både kritisable forhold på bostedet og i mødet med forvaltningen.

Vi aftaler et møde, hvor borgeren fortæller om sine oplevelser.

Borgeren har tidligere kontaktet fagchef og direktør, som har afholdt et møde med borgeren med henblik på at imødekomme borgerens ønske om at fremlægge og forandre nogle af de kritisable forhold, som hun oplever. Til dette indledende møde følte borgeren sig overrumplet og "til gene", selvom formålet egentlig var at opnå en gensidig forståelse og finde en måde at samarbejde fremadrettet.

Der er aftalt et opfølgingsmøde til dette møde, som jeg tilbyder at deltage i. Borger vil gerne have, at jeg deltager, og fagchef og direktør er indforståede hermed.

Inden mødet holder jeg et formøde med borgeren, hvor vi drøfter hvilke forhold, der er vigtige for borgeren at fremlægge og få svar på.

Til selve mødet oplever jeg en lydhørhed hos fagchef og direktør, og de lover at handle på de ting, som borgeren fremlægger. Borgeren formår at fremlægge sine kritikpunkter på en ordentlig og fattet måde.

Både borger og jeg går fra mødet med en følelse af, at borger er blevet hørt og taget alvorligt.

Fagchef og direktør inviterer borgeren til at fremkomme med hendes erfaringer i et forum, hvor kommunen kan lære at håndtere de udfordringer der opstår, når multihandicappede unge overgår til at være voksne og myndige personer.

Det aftales, at der skal afholdes et nyt opfølgingsmøde i januar 2019. Jeg aftaler med borgeren, at hun på dette tidspunkt vurderer, om hun ønsker min deltagelse.

En sag i Jobcenteret (seniorførtidspension/fleksjob)

En borger henvender sig, fordi rehabiliteringsteamet har indstillet positivt til seniorførtidspension, Pensionsteamet har herefter tilbagevist sagen til fornyet behandling i rehabiliteringsteamet, da de ikke er enige i rehabiliteringsteamets indstilling.

Borgeren er uforstående overfor både Pensionsteamets afslag og sagsgangen i forløbet. Det er første gang sagsbehandleren oplever denne problemstilling, hvorfor hun også er usikker på proceduren. Proceduren fastlægges i samarbejde med Jura. Både sagsbehandler og jeg er i dialog med borgeren omkring procedure og det indholdsmæssige.

Borgeren oplever at være blevet fejlvejledt, ligesom han har oplevet forskellige sagsbehandlingsfejl, fx udlevering af forkerte personoplysninger i forbindelse med en aktindsigt, manglende journalnotater etc.

Jeg deltager i diverse møder mellem borger og forvaltning, herunder et møde mellem borger, sagsbehandler og teamleder, hvor processen forklares og hvor forvaltningen beklager de u hensigtsmæssigheder, der har været i sagsbehandlingen.

Jeg deltager desuden i det rehabiliteringsteammøde, hvor rehabiliteringsteamet behandler borgerens sag. Borger fremlægger selv sine synspunkter.

Jeg holder et møde med teamlederen, hvor jeg fremlægger de sagsbehandlingsmæssige fejl, der er sket i borgerens sag. Jeg giver borgeren teamlederens tilbagemelding herpå.

Derudover deltager jeg i borgerens møde med Pensionsteamet, samt møde mellem borger, sagsbehandler og teamleder vedrørende forberedelse af det fremtidige forløb (jobafklaring/fleksjob).

Borgeren oplever, at han ikke får svar på sine spørgsmål vedrørende både indhold og proces, og jeg hjælper ham med at søge svar hos forvaltningen.

Borgeren er fortsat uforstående overfor afslaget på seniorførtidspension, og har indsendt klage over afgørelsen til Ankestyrelsen.

Borgerrådgiverens observationer

Det fremgår af borgerrådgiverens vedtægt:

"I årsberetningen redegør borgeren for sin virksomhed og påpeger eventuelle forhold, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling og betjening. Beskrivelsen af sådanne forhold ledsages af konkrete anbefalinger fra borgerrådgiveren."

Borgerrådgiverens observationer baserer sig på de forhold, som jeg er blevet opmærksom på i løbet af denne første (korte) periode i stillingen.

Det er dog ikke muligt, på baggrund af det antal sager, jeg har set, at udtale mig om mønstre eller tendenser i sagsbehandlingen. Derfor vurderer jeg også, at det vil være mere retvisende i denne første beretning, at beskrive mine observationer og fremlægge dem som opmærksomhedspunkter i forhold til forvaltningen og direktionen, frem for at komme med deciderede anbefalinger til direktionen.

Når jeg om et år skal afgive min anden beretning, vil jeg have haft et større antal sager og erfaring med håndtering af disse, hvorfor jeg i højere grad vil have mulighed for at se og påpege mønstre og tendenser i kommunens sagsbehandling og betjening. Jeg vil derfor have større belæg for at afgive anbefalinger til direktionen.

Jeg håber, at mine opmærksomhedspunkter vil blive anvendt aktivt i forvaltningens arbejde fremadrettet.

For så vidt angår de konkrete eksempler, som jeg er stødt på, er der rettet henvendelse til nærmeste leder, som vil forsøge at rette op på udfordringerne.

1. Kommunikation med borgere og partsrepræsentanter

Fremsendelse med almindelig post ved fritagelse for digital post

Det er vigtigt at være opmærksom på, at kommunikationen med borgerne foregår så nemt og hurtigt som muligt.

I alle de tilfælde, hvor borgeren anvender digital post, er det naturligvis nemt at sende via digital post, og der er stor sikkerhed for, at forsendelserne når frem.

Vanskeligere er det i tilfælde, hvor borgeren er fritaget for digital post, eller som i en enkelt af mine sager, hvor borgeren selv mener at være fritaget for digital post.

Fremsendelse af breve med almindelig post er lang tid undervejs og der kan opstå usikkerhed om, hvorvidt brevet er bortkommet undervejs. Desuden kan systemet ikke generere fysisk post, hvis indholdet er af en vis størrelse.

Én mulighed i omfattende sager, fx aktindsigter, kan være, at lave individuelle aftaler med borgerne, om de ønsker sagens akter tilsendt via almindelig post eller alternativt selv ønsker at afhente akterne på Rådhuset.

I et tilfælde, hvor borger selv mener, at være fritaget for digital post, men reelt ikke er det, er det vigtigt, at forvaltningen vejleder borgeren om dette, samt hvilke skridt der i givet fald skal tages, for at borger kan blive fritaget.

Retvisende faktuelle oplysninger på breve

I enkelte tilfælde er jeg stødt på breve, som er afsendt fra Tønder Kommune med forkert datoangivelse eller afsender.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at disse faktuelle forhold er korrekt angivet, da det er borgerens sikkerhed for, hvilken klagefrist der gælder, samt borgers mulighed for at rette henvendelse til rette sagsbehandler/afdeling.

Samarbejde med partsrepræsentanter

Jeg er blevet kontaktet af to partsrepræsentanter, som oplever, at kommunikationen med kommunen er præget af en uvilje mod at samarbejde.

Dette er blandt andet kommet til udtryk ved en oplevet modstand mod at udlevere aktindsigter til partsrepræsentanten, konflikter i forhold til om der korresponderes med part eller partsrepræsentant etc.

Der er afholdt et møde med de to partsrepræsentanter, teamleder og områdeleder i en af de to pågældende afdelinger. Partsrepræsentanterne fremførte konkrete eksempler på sagsbehandlingsskridt, som besværliggjorde samarbejdet.

Jeg og de to teamledere følger op på, hvordan samarbejdet kan forbedres fremadrettet.

Herunder forsøger vi i samarbejde med Jura at få klarlagt nogle retningslinjer, som kan gøre det tydeligere for både sagsbehandlere, borgere og partsrepræsentanter, hvad der gælder i tilfælde af partsrepræsentation.

Det vil formentlig ofte kræve yderligere smidighed fra sagsbehandlingernes side i sager, hvor borger ønsker at lade sig repræsentere af en anden.

Partsrepræsentanterne var glade for, at forvaltningen viste åbenhed overfor deres synspunkter, og der vil blive afholdt et opfølgende møde, hvor teamleder og jeg vil have fundet svar på nogle af de ting, der ønskes afklaret.

2. Forhold i forbindelse med aktindsigt

Tidsfrist for besvarelse

Indledningsvist finder jeg det relevant at gøre opmærksom på de korte tidsfrister, som gælder i forbindelse med behandling af anmodninger om aktindsigt.

Det fremgår af offentlighedslovens § 36, stk. 2:

”Vedkommende myndighed m.v. afgør snarest, om en anmodning om aktindsigt kan imødekommes. En anmodning om aktindsigt skal færdigbehandles inden 7 arbejdsdage efter modtagelsen, medmindre dette på grund af f.eks. sagens omfang eller kompleksitet undtagelsesvis ikke er muligt. Den, der har anmodet om aktindsigt, skal i givet fald underrettes om grunden til fristoverskridelsen og om, hvornår anmodningen kan forventes færdigbehandlet.”

Det betyder, at en anmodning om aktindsigt skal behandles og afgøres så hurtigt som muligt.

Det fremgår desuden af bemærkningerne til lovforslaget, at en myndighed skal tilstræbe, at anmodninger om aktindsigt i sager, der er klart identificerede, og som indeholder et begrænset antal dokumenter, som ikke kræver nærmere gennemgang eller overvejelse, færdigbehandles i løbet af 1-2 arbejdsdage efter modtagelsen af aktindsigtsanmodningen.

Hvis sagen er ikke-omfangsrig, og dels indeholder dokumenter der umiddelbart kan udleveres mens andre dokumenter kræver nærmere gennemgang, skal den enkle del af aktindsigtsanmodningen imødekommes indenfor 1-2 arbejdsdage.

Udsendelse af personfølsomme oplysninger på uvedkommende

I forbindelse med to aktindsigtsanmodninger er jeg blevet bekendt med, at der er udsendt personfølsomme oplysninger på andre personer end dem, sagen vedrører.

Dette er naturligvis meget beklageligt, og der bør fremover sikres opmærksomhed på, at det ikke sker i yderligere sager.

Muligheden for at undgå dette er todelt:

- 1) Opmærksomhed på, at dokumenter ikke journaliseres på forkerte sager
- 2) Aktindsigtsdokumenter ses grundigt igennem inden udsendelse.

I de sager, hvor jeg er blevet opmærksom på udsendelse af personfølsomme oplysninger vedrørende andre personer, er teamleder orienteret, og teamleder har taget kontakt til kommunens DPO/Informationssikkerhedskoordinator med henblik på, at der tages de nødvendige skridt i forhold til underretning af de pågældende m.v.

3. Sagsbehandlingstid

Målsætninger for sagsbehandlingstid

I visse sager er jeg blevet opmærksom på, at der er lang sagsbehandlingstid, samt at borgerne ikke i tilstrækkeligt omfang orienteres om, hvornår vedkommende kan forvente svar.

Det fremgår af Ombudsmanden.dk, at lange sagsbehandlingstider kan have store økonomiske og personlige konsekvenser for de berørte borgere og virksomheder, samt at spørgsmålet om sagsbehandlingstid også generelt er afgørende for borgere og virksomheders tilfredshed med den offentlige forvaltning.

“En myndighed bør opstille målsætninger for, hvor hurtigt den tilstræber at behandle sager, hvor myndigheden skal træffe afgørelser i forhold til borgere og virksomheder.

Det følger af [Justitsministeriets cirkulæreskrivelse nr. 73 af 4. juni 1997 om mål for hurtig sagsbehandling m.v.](#) og af Indenrigsministeriets henstilling af 4. juni 1997 til samtlige kommunalbestyrelser og amtsråd om fastsættelse af målsætninger for sagsbehandlingstid.

Man kan dog undlade at opstille mål for sagsbehandlingstider i typer af sager, som forekommer sjældent, eller hvor der gør sig særlige forhold gældende.”

Derudover fremgår det af retssikkerhedslovens § 3, at:

“Kommunalbestyrelsen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal på de enkelte sagsområder fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal offentliggøres. Hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.”

For nogle forvaltningsområder ligger der sagsbehandlingsfrister på Tønder Kommunes hjemmeside, men de er svære at finde, og jeg kan ikke vurdere, om de er fyldestgørende for alle sagsområder.

I forbindelse med udarbejdelsen af Tønder Kommunes Servicestrategi 2018, er der igangsat et arbejde med revision og opdatering af disse målsætninger.

Det anbefales at målsætningerne offentliggøres og gøres så let tilgængelige som muligt for borgerne, herunder at de placeres tydeligt på Tønder Kommunes hjemmeside og/eller at det sikres, at de nemt kan fremsøges.

Vejledning om sagsbehandlingstid

I medfør af forvaltningslovens § 7, stk. 1, skal en myndighed i nødvendigt omfang yde vejledning og bistand til personer, der henvender sig om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.

Det fremgår af Ombudsmanden.dk, at der skal gives vejledning om sagens gang:

"Hvis en myndighed – som følge af sagens karakter eller myndighedens almindelige sagsbehandlingstid – ikke kan træffe afgørelse inden for kortere tid, bør myndigheden give parterne i sagen en underretning om, hvad sagen beror på, og – så vidt muligt – hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge.

Den forventede sagsbehandlingstid, som oplyses over for parten, bør være realistisk.

Parten bør under alle omstændigheder – hvor der ikke er fastsat særlige svarfrister – have et svar fra myndigheden inden 1 måned efter, at sagen er modtaget.

Træffer myndigheden afgørelse i sagen inden 1 måned, udgøres svaret af afgørelsen. Er det ikke muligt at træffe afgørelse inden for denne frist, kan et foreløbigt svar til parten bestå i, at myndigheden bekræfter at have modtaget sagen og oplyser, hvad sagen beror på, og – så vidt muligt – hvornår en afgørelse kan forventes at foreligge."

Fremadrettet funktion

I den kommende tid vil jeg fortsat arbejde for at udbrede kendskabet til borgerrådgiverfunktionen.

Både internt ved at invitere mig selv på besøg i de afdelinger, jeg endnu ikke har været i, samt eksternt ved at tage ud og holde oplæg ved arrangementer i forskellige frivilligrupper, samt ved at lægge foldere der beskriver min funktion på relevante mødesteder, så som borgerservicecentre, biblioteker mv.

Derudover modtager jeg naturligvis gerne kritik og konstruktive forbedringsforslag i forhold til min varetagelse af funktionen i denne første periode.