

# BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING 2022

Jammerbugt Kommune | 01-01-2023



JAMMERBUGT  
KOMMUNE

## INDHOLDSFORTEGNELSE:

|  |    |
|--|----|
| Forord: .....                            | 3  |
| Mødet med borgerne: .....                | 5  |
| Samarbejdet med kommunen:.....           | 7  |
| Årsagsforklaring:.....                   | 8  |
| Hvordan registreres henvendelserne?..... | 10 |
| Statistik: .....                         | 11 |
| Resume: .....                            | 14 |
| Anbefalinger og læringspunkter:.....     | 18 |
| Afsluttende bemærkninger:.....           | 19 |



## FORORD:

I 2008 blev den kommunale styrelseslov ændret, og det blev herefter muligt at oprette en borgerrådgiverfunktion i kommunerne, der er adskilt fra den øvrige administration og som alene er underlagt kommunalbestyrelsen.

Jammerbugt kommunalbestyrelse vedtog den 17. februar 2022 en ændring i styrelsesvedtægten, hvorefter der etableres en borgerrådgiverfunktion direkte under kommunalbestyrelsens myndighed. Forinden vedtagelsen var der på baggrund af kommunalbestyrelsens beslutning af den 24. juni 2021 om at arbejde videre med at etablere en borgerrådgiverfunktion med fokus på rådgivning og vejledning, sammen med andre kommuner og at søge finansiering i den statslige ansøgningspulje, indsendt en fællesansøgning til Bolig- og Planstyrelsen fra Vesthimmerland, Brønderslev, Thisted og Jammerbugt kommuner.

I forbindelse med udarbejdelse af samarbejdsaftalen blev der lagt op til, at der skulle ansættes to borgerrådgivere til dækning af de fire kommuner. For at imødekomme logistiske udfordringer vil den ene borgerrådgiver primært dække Jammerbugt og Brønderslev kommuner, mens den anden borgerrådgiver primært vil dække Vesthimmerland og Thisted kommuner.

Borgerrådgiverfunktionerne er forankret i Vesthimmerland Kommune, der således også er ansættelseskommune for begge borgerrådgivere.

Borgerrådgiverfunktionen er en projektstilling, der udløber **den 31. december 2024**. Hvis der er enighed blandt de fire kommuner, kan samarbejdet fortsætte i samme form efter udløb af puljemidler.

Borgerrådgiverens faste opgaver er at bistå borgere, der har spørgsmål til Jammerbugt Kommunes handlinger og undladelser ved:

- a) at behandle henvendelser over Jammerbugt Kommune.
- b) at yde vejledning i klagesystemer i sager, der vedrører Jammerbugt Kommune.
- c) At yde hjælp til forståelse af afgørelser mv. fra Jammerbugt Kommune, og
- d) At tilbyde dialogmøde mellem borger og forvaltning, hvor dette antages at kunne afhjælpe sagen.

I kontrol og tilsynsopgaven er de fire kommuner enige om, at der lægges vægt på læring og erfaringsopsamling.



Hver dag møder et utal af borgere kommunens mange ansatte. Det er borgere og brugere i form af elever, forældre, patienter, beboere, samarbejdspartnere, frivillige mv., der møder lærere, pædagoger, teknisk- og administrativt personale, socialt- og sundhedsfagligt personale samt en lang række øvrige faggrupper. Det er vigtigt for mig at understrege, at selvom beretningen i sagens natur har fokus på udfordringer i kommunen, så ser jeg også, at der dagligt løftes et kolossalt stort og dygtigt udført arbejde på alle velfærdsområder i kommunen.

Årsberetning gør sig kun gældende for det sidste halvår af 2022, da jeg først tiltrådte stillingen den 1. august 2022. Idet dette er en nyoprettet stilling, har en stor del af opstarten bestået i at få de praktiske detaljer på plads; herunder bl.a. opsætning af hjemmesidesite, brochure, introduktion for de forskellige forvaltninger, o.lign. Derudover har jeg sendt introduktionsbreve til størstedelen af de frivillige organisationer i kommunen.

I opstarten har jeg deltaget i Strategisk Chefforum, temamøde med kommunalbestyrelsen, ledermøder og handicaprådsmøde.

På nuværende tidspunkt har jeg ikke deltaget i personalemøder i alle forvaltninger, idet det praktisk ikke har været muligt at få det arrangeret. Det er dog planen, at jeg i begyndelsen af 2023 får mulighed for at deltage i flere personalemøder.

Det er besluttet, at jeg er to dage i Jammerbugt kommune, to dage i Brønderslev kommune samt en dag om ugen i Vesthimmerland kommune, hvor jeg sammen med min borgerrådsgiverkollega bruger tiden på opfølgning, sparring osv.

I forhold til dialogmøder er jeg meget opmærksom på at holde møderne med de forskellige forvaltninger de dage, hvor jeg er i den respektive kommune. Det er på trods af gode intentioner ikke altid muligt for mig at overholde dette, hvorfor jeg har haft behov for fleksibiliteten i min funktion til at kunne tilgodese de samarbejdspartnere, som ikke kunne mødes med mig på de fastlagte dage, hvorfor jeg til tider har været nødsaget til at køre hertil på de dage, hvor jeg reelt skal opholde mig i Brønderslev kommune og omvendt.

Der er fremover fortsat brug for denne fleksibilitet, da jeg er primær borgerrådsgiver for to kommuner med rådhus og forvaltninger, som ligger forholdsvist langt fra hinanden.

I alle forvaltninger er jeg blevet modtaget med imødekommenhed samt en lyst og vilje til at samarbejde omkring borgerhenvendelser. Det har været vigtigt for mig at komme ud og møde sagsbehandlerne, så de ikke har opfattelse af at skulle samarbejde med



en person, der er fejlfinder, men en samarbejdspartner, der møder dem med en forståelse for deres arbejde, og at vi igennem dialog kan finde frem til den bedste løsning i mødet med borgerne.

Borgerne, som har rettet henvendelse til mig, har været glade for at kunne henvende sig til en uafhængig instans i kommunen for at søge om uvildig hjælp, når de har mistet overblikket over deres sag i kommunen, når der ingen kommunikation er, når kommunikationen er gået skæv, eller hvis de ikke har følt sig set, hørt, forstået eller inddraget i deres sag.

Min tilgang til samarbejdet med forvaltningerne har aldrig været som en kommunal ombudsmand, men som en medspiller i samarbejdet, der igennem dialog kan følge op på progressionen i forvaltningernes forskellige udfordringer.

Succesen som borgerrådgiver i Jammerbugt Kommune afhænger af et godt og konstruktivt samarbejde med ledelsen af forvaltninger og medarbejderne, hvor der holdes et fast og skarpt blik på, at uanset om forvaltningerne og jeg har forskellige roller (typisk myndighedsrollen kontra borgerrådgiverrollen), er vi her alle med det fælles mål at yde den bedst mulige service overfor dem, alle er her for – borgerne. Samt at retssikkerheden overholdes i alle sager, så borgerne oplever, at de bliver set, hørt og forstået.

Anbefalingerne bygger på mine observationer og erfaringer fra de sager, jeg har været involveret i. Jeg er meget bevidst om, at der træffes hundredvis – ja måske tusindvis af myndighedsafgørelser og ekspederes nok lige så mange borgere telefonisk og ved personlige henvendelser årligt i Jammerbugt kommune. Jeg kan derfor kun komme med anbefalinger for de specifikke myndighedsområder, som jeg har været involveret i.

Ingen i organisationen er fejlfri – heller ikke borgerrådgiveren. Derfor modtager jeg også gerne feedback og forslag til forbedringer; både i forhold til denne beretning og samarbejdet generelt.

## MØDET MED BORGERNE:

Min grundlæggende tilgang til medarbejdernes møde med borgerne er:

*”Hvis det var mig selv, der var borger, hvordan ville jeg så gerne mødes?”*

Det, mener jeg, er en meget grundlæggende tilgang, som altid bør være i ens tanker i mødet med et andet menneske, specielt når man arbejder med myndighedsopgaver. Jeg mener, at det er grundlæggende vigtigt hele tiden at holde sig for øje, at borgerne ikke har et alternativt sted at gå hen, hvis de ikke er tilfreds med den måde, de oplever



sig behandlet og mødt på. Kommunen har monopol på opgaven, og det kalder på ydmyghed for forståelse for borgerens situation.

Langt de fleste borgere kontakter mig enten pr. telefon eller via den mailadresse, der findes på hjemmesiden. Jeg har fastsat mit eget servicemål om at kontakte de borgere, der skriver til mig på mail, så vidt muligt samme dag, de skriver. Normalt ringer jeg borgerne op inden for 1-3 timer efter at have modtaget deres mail.

Jeg bliver oftest mødt med af en positiv tilkendegivelse, lignende: "Det var hurtigt du ringede. Tak for det". Jeg tror på, at denne hurtige reaktion er det første spæde skridt i en opbygning af tillid mellem borgerne og mig.

Jeg tilbyder altid borgerne et fysisk møde med mig, hvis de ønsker det. Det er min erfaring, at muligheden for at opbygge tillidsfulde relationer, samt sikre, at der ikke sker misforståelser i kommunikationen, er bedst ved fysiske møder, hvor der både er øjenkontakt og kropssprog.

De fleste borgere er som regel enten frustrerede, kede af det eller utilfredse. Det er derfor, de kontakter mig.

Ved samtalerne gør jeg mig umage med at kontekstafklare og forventningsafstemme med borgerne, herunder hvad kan jeg hjælpe med, og hvad kan jeg ikke hjælpe med jfr. borgerrådgiverrens vedtægter. Jeg gør det tydeligt, at jeg ikke er en del af organisationen, forstået på den måde, at jeg som borgerrådgiver referer til Kommunalbestyrelsen, samt at jeg ikke har adgang til forvaltningernes data og omvendt, medmindre borgerne giver mig samtykke hertil.

Ligesom jeg altid løbende orienterer borgerne om, hvilke handlinger jeg agter at foretage, således borgerne hele tiden føler sig inddraget og involveret i deres sagsforløb hos mig. I det første møde med borgerne, gør jeg mig umage med at lytte, spørge ind til borgerne oplevelse og frustrationer, og på samme tid er jeg ligeledes opmærksom på, om borgerens sag ligger inden for vedtægternes ramme.

Der forventningsafstemmes løbende med borgerne, typisk i de sager, der er længerevarende, og som kræver flere møder med borgerne og/eller forvaltningerne, om hvad tidsestimater, der er i sagsforløbet i deres sag hos mig. Dette for at nedsætte frustrationerne hos borgerne, samt som en konfliktnedtrappende foranstaltning.

Jeg starter altid med at møde borgerne og lytte til deres oplevelse af sagsforløbet, inden jeg kontakter afdelingen for enten at indhente sagsakter, med borgernes samtykke eller for at indgå i et dialogmøde med den respektive forvaltning.



Borgerne giver i disse møder positive tilkendegivelser omkring borgerrådgiverfunktionen, måske også fordi de oplever, at der er tid til at drøfte sagen igennem, og de er glade for, at det er et neutralt sted, hvor deres oplysninger ikke kommer videre i organisationen, medmindre de giver samtykke hertil.

### **SAMARBEJDET MED KOMMUNEN:**

Min tilgang til jobbet som borgerrådgiver i Jammerbugt Kommune bygger på et neutralitetsprincip. Det skal forstås på den måde, at jeg er en uvildig person i organisationen, som hverken er borgernes eller kommunens mand, men står lige i midten, og skal forsøge at bygge bro mellem borgerne/erhvervslivet og organisationen. Interessentfeltet er hele organisationen, borgerne, interesseorganisationer, samarbejdspartner, erhvervslivet osv.

Jeg er bevidst om, at jeg af organisationen kan blive opfattet som "borgerens mand" i sager, hvor enten kommunikationen, processen op mod en afgørelse, eller selve afgørelsen er gået galt. For nogle medarbejdere er det at blive gjort opmærksom på eventuelle processuelle eller materielle fejl ikke altid nemt at tage til sig.

Omvendt kan jeg, af borgerne, blive opfattet som "kommunens mand" i de sager, hvor borgerne ikke er tilfredse med afgørelser eller forløb, men hvor disse med en borgerrådgivers optik, er korrekte.

Transparenthed og ordentlighed er de bærende værdier, jeg bringer ind i rollen som borgerrådgiver i Jammerbugt Kommune. Med transparenthed og ordentlighed mener jeg, at kommunikationen og processerne i de sager, jeg går ind i, skal være transparente for begge parter. Borgerne skal kunne se, høre og forstå, hvad der sker i deres sag og kunne bidrage med deres syn på sagen i sagsforløbet. Borgerne skal mærke, at de mødes med ordentlighed, ligesom de ansatte må forvente, at de også mødes med ordentlighed af borgerne.

Min tilgang til rollen som borgerrådgiver er anerkendende og dialogbaseret. Den dialogbaserede tilgang kan være både mundtlig og skriftlig; alt efter den konkrete sags karakter.



## ÅRSAGSFORKLARING:

Borgere, der kontakter mig om afgørelser, som de har modtaget, kan have vanskeligheder med at læse og forstå afgørelser, lovgivningen eller grundlaget for selve afgørelsen.

Disse henvendelser (realitetsklager) følger de almindelige klageregler i retssikkerhedsloven, dvs. med pligt til genvurdering og endelig behandling i Ankestyrelsen. Derudover er der dog også "almindelige" henvendelser vedrørende sagsbehandlingen, som ikke nødvendigvis skal behandles af en højere instans, men som for det meste drejer sig om generel vejledning.

Hovedparten af henvendelserne handler imidlertid ikke om resultatet af en afgørelse, men i højere grad om processen, dvs. måden afgørelsen er truffet på. Det er min erfaring, at selv den mest korrekte og lovmedholdelige sagsbehandling og afgørelse bliver sekundær og mindre væsentlig, når borgeren oplever sig dårligt eller uretfærdigt behandlet i processen.

Borgerens oplevelse af processen kan dermed i sig selv føre til, at der klages over en afgørelse. Retfærdighedsbegrebet er ikke entydigt og normalt sondres der indenfor juraen mellem materiel og formel retfærdighed. Fælles for disse begreber er, at de begge har en objektiv dimension, fordi enhver kan bedømme, om de gældende regler er fulgt korrekt.

Heroverfor står begrebet procesretfærdighed, der handler om den enkelte borgers subjektive vurdering af, om den måde, en afgørelse er truffet på, er fair. Dette perspektiv indebærer, at der ikke er fokus på lovgivers eller myndighedens retfærdighedsvurdering, men udelukkende fokus på borgerens oplevelse af retfærdighed. Med andre ord: Var det, som foregik, retfærdigt?

Når det giver mening at beskæftige sig med denne form for retfærdighed, hænger det sammen med, at procesretfærdighed udover at have fokus på borgerens subjektive oplevelse også har en række væsentlige og helt praktiske betydninger i en juridisk kontekst.

Undersøgelser viser således, at der er en tydelig sammenhæng mellem oplevelsen af proces og tilfredshed med resultatet (også selvom resultatet ikke var gunstigt).

Derudover har procesretfærdighed betydning for i hvilket omfang, afgørelser accepteres og overholdes, og endelig giver procesretfærdighed legitimitet bl.a. til, at borgerne føler sig forpligtet af love og afgørelser og generelt oplever at have tillid til myndigheden.





Min opgave er at medvirke til at gøre sagsbehandlingen så transparent som mulig. Det forsøger jeg ved at holde fokus på samspillet mellem jura og socialfaglighed og ved at sikre, at borgeren føler sig tilstrækkeligt inddraget i sagsbehandlingen.

At arbejde med myndighedsudøvelse i en kommune betyder, at medarbejderne dagligt må forholde sig til mange modsatrettede logikker. På den ene side handler en stor del af arbejdet om kontrol og sanktioner, og på den anden side handler det om at øge borgernes deltagelse og ejerskab i egen sag. Vores sprog og kommunikation med borgerne bliver derfor ofte afgørende for, om kommunen formår at balancere mellem de to hensyn.



## HVORDAN REGISTRERES HENVENDELSERNE?

Antallet af henvendelser til mig i løbet af dette halvår, repræsenterer en meget lille andel af kommunens samlede henvendelser, og tallet giver derfor ikke nødvendigvis et retvisende billede af det omfattende og ofte komplekse arbejde, der dagligt udføres i kommunen; ligesom tallet heller ikke er udtryk for kommunens generelle kvalitet i sagsbehandlingen.

Omvendt er antallet af henvendelser næppe heller dækkende for alle de borgere, der har oplevet vanskeligheder i kontakten med kommunen, eller som har haft brug for hjælp til løsningen af et problem. Men de registrerede henvendelser kan give os et vigtigt fingerpeg om, hvilke tendenser, udfordringer og problemfelter, der kan identificeres i kommunens sagsbehandling, og som bør give anledning til refleksion.

Registrering af data kan gøres på mange måder. Indsamling og registrering af data giver imidlertid bedst mening, når formålet står tydeligt og klart, hvilket samtidig betyder, at mere eller mindre hovedløs registrering af data sjældent giver mening for nogen.

Henvendelser hos borgerrådgiveren registreres ved første kontakt og kategoriseres i forhold til den afdeling, som henvendelsen vedrører.

Hvis borgeren henvender sig vedrørende flere forskellige afdelinger, vil første henvendelse oprettes som en "hovedsag". Efterfølgende vil henvendelserne registreres som "følgesager".

Den enkelte henvendelse kan indeholde flere juridiske problemstillinger, men registreres kun efter den primære årsag til henvendelsen.

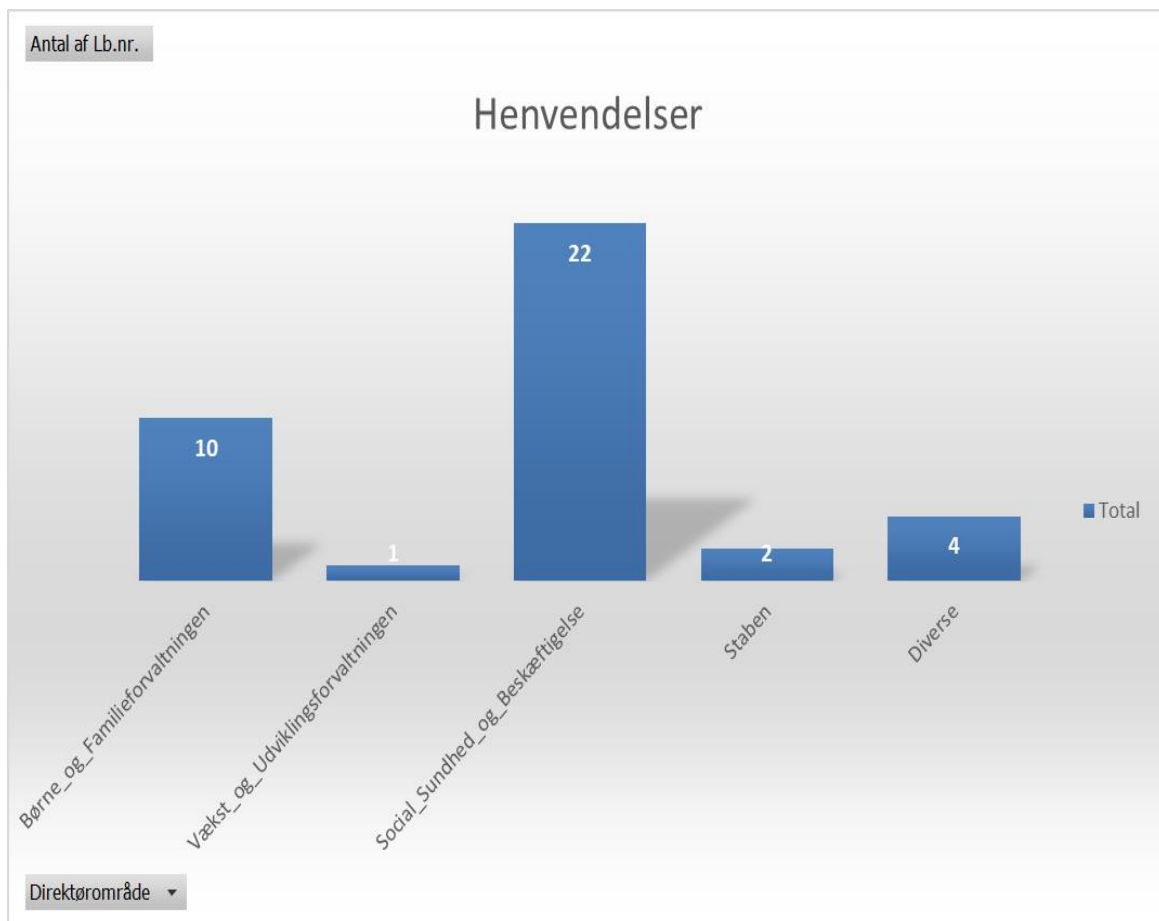


## STATISTIK:

Statistikkerne er udformet med udgangspunkt i §8 i borgerrådgiverens vedtægter. Fra 1. august – 31. december 2022 har jeg modtaget 34 henvendelser.

Ud af de 34 henvendelser har der været 5 følgesager, som var direkte udledt af de 34 hovedsager.

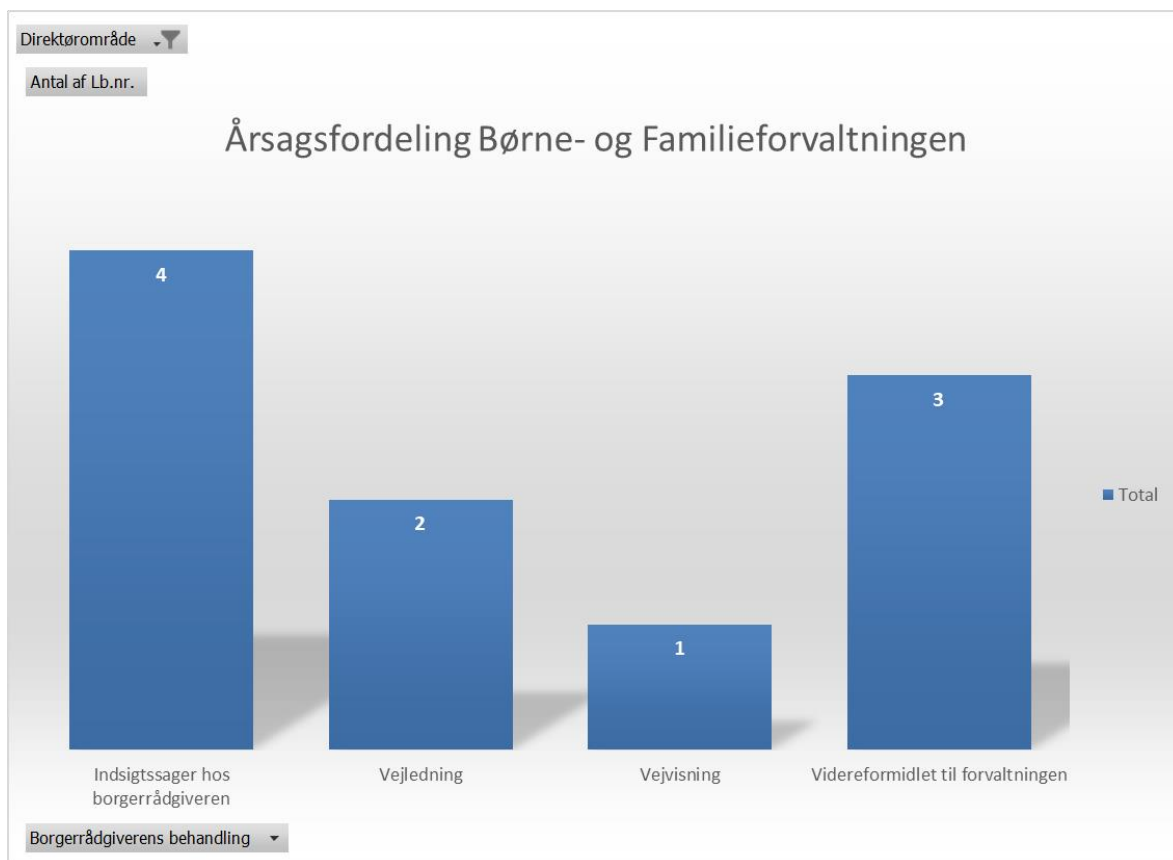
Henvendelserne har primært været inden for Børne- og Familieforvaltningen samt Social-, Sundheds- og Beskæftigelsesforvaltningernes områder.



Henvendelserne fra de to primære områder er nærmere uddybet i nedenstående diagrammer:

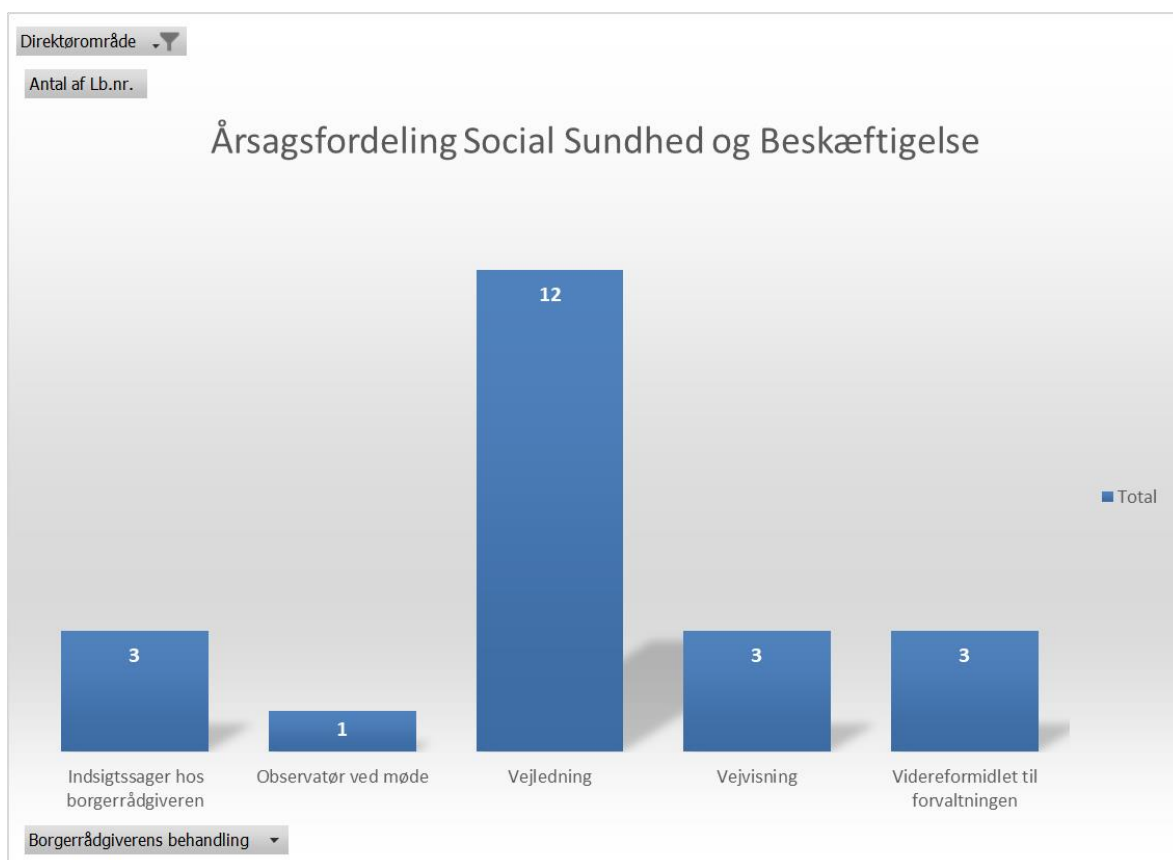
I forhold til sagsbehandlingstiderne i Børne- og Familieafdelingen ses sager, hvor borgeren ikke rettidigt har fået en tilbagemelding i forhold til, hvornår de kan forvente at modtage svar på deres ansøgninger.

Der kan være flere forklaringer på dette, hvilket nærmere er gennemgået i afsnittet "Resumé."



De fleste henvendelser til Social-, Sundhed og Beskæftigelsesforvaltningen drejer sig primært om mangelfuld vejledning; herunder hvordan opgaven skal varetages, og hvem der skal varetage opgaven.

Der har været flere henvendelser fra borgere, som har haft behov for økonomisk vejledning, foruden at de ikke har været i stand til selv at søge om de berettigede ydelser via kommunens selvbetjeningsløsninger.



## RESUME:

### Børnehandicapområdet:

I løbet af det første halvår har der været flere henvendelser fra borgere med handicappede børn, som har haft lange sagsbehandlingstider og mangelfulde orienteringer.

Ifølge vejledningen til Retssikkerhedslovens §3 og ombudsmandens udtalelse om sagsbehandlingsfrister skal sagsbehandlingsfrister være realistiske. Det betyder, at 80-90 procent af sagerne skal behandles inden for de udmeldte tidsfrister. Ved de resterende 10-20 procent forventes der at være faglige grunde til, at sagsbehandlingen overskrider tidsfristen.

Det er vigtigt at understrege, at to sager ikke er ens, og at den tid, det tager for kommunen at behandle en sag, naturligvis også afhænger af sagens kompleksitet. Udgangspunktet er imidlertid, at en sag ikke må ligge i lang tid uden, at kommunen foretager sig noget. Hvis der således er forhold, der forlænger sagsbehandlingstiden, skal sagsbehandleren orientere borgeren og samtidig oplyse, hvorfor og så vidt muligt, hvornår sagen kan være færdig.

Da mine observationer og sagsgennemgange er baseret på forholdsvis få henvendelser i løbet af de første fem måneder, kan det ikke konkluderes, at dette er generelle problemer i forhold til den store mængde af sager, der årligt håndteres af forvaltningen. Det skal derfor understreges, at mine observationer og bemærkninger skal ses i denne sammenhæng. Det skal endvidere bemærkes, at opmærksomheden også skal henledes på, at sagsbehandlingstiden kan være påvirket af eksterne samarbejdspartners reaktionstid.

Siden min opstart har jeg haft løbende dialogmøder med fagchefen for familieafdelingen, og det er også her besluttet, at vi fortsætter med at mødes én gang om måneden. Ved disse dialogmøder har det været vigtigt for mig af afklare årsagen til de lange sagsbehandlingstider og manglende orienteringer til borgerne.

Afdelingen har været udfordret af sygemeldinger samt ledelsesskift, hvor der i forbindelse med disse omrokeringer har samlet sig en stor sagsmængde. Derudover har der ved samfundets nedlukning i forbindelse med Covid-19 været en stor tilgang af "nye" børn og unge, som har haft særlig behov for støtte. Afdelingen arbejder intensivt på at få struktureret arbejdsbyrden, og det er aftalt med fagchefen, at progressionen drøftes ved de månedlige dialogmøder.



### Afgørelser:

Det opleves i gennemgangen af akterne fra flere forskellige afdelinger, at medarbejderne giver mundtlige afslag på ansøgninger om støtte fra borgere uden vejledning i klagemuligheder. Det følger af god forvaltningsskik, at en afgørelse, som er blevet meddelt mundtligt, skal noteres i sagen. I de forskellige akter fremgår det ikke, at medarbejderne har truffet en afgørelse, men mere at de har orienteret borgeren om afslaget. Det gør sig gældende både for mundtlige henvendelser samt for mailkorrespondance.

Derudover ses der i nogle tilfælde manglende vejledning i komplekse afgørelser, hvor afgørelsen evt. kan gennemgås mundtligt med borgeren inden fremsendelse.

Om den skriftlige kommunikation udtaler Folketingets Ombudsmand:

*”Det følger af god forvaltningsskik, at en myndighed bør skrive til borgere i et sprog, som er let at læse og forstå for borgeren, målrettet den konkrete situation og fremstår høfligt, venligt og hensynsfuldt. Formen bør være enkel og præcis og sætningerne korte og klare. Kancelliudtryk, fremmedord eller flertydige og overflødige ord bør så vidt muligt undgås.”*

Der findes næppe én opskrift på det gode brev eller det gode møde med borgeren. Men der findes en række objektive kriterier for, hvornår et sprog fungerer godt i forhold til den, der skal læse eller høre på, ligesom der findes objektive kriterier for, hvad vi kan sige og skrive på korrekt dansk. Selvom dilemmaet er velkendt: Hvor langt kan en myndighed gå i retning af et alment dagligdags sprog uden at sætte for meget til af den juridiske præcision?

I samarbejdet med de forskellige forvaltninger er jeg opmærksom på, at der arbejdes på, at afgørelserne skal indeholde de gældende retsregler, foruden at der arbejdes med de sproglige formuleringer, således at den skriftlige kommunikation bliver mere borgervenligt. Her har de forskellige forvaltninger blandt andet valgt at inddrage rådgivning fra eksterne organisationer.

### Digitalt udsatte og økonomisk udfordrede borgere:

I mødet med de psykisk sårbare borgere ses en befolkningsgruppe, som ikke har og aldrig får den nødvendige kendskab til at kunne begå sig digitalt. Det vil sige, at de ikke har mulighed for digitalt at ansøge om støtte efter sociallovgivningen, besvare digital post, finde råd og vejledning osv.



Mange gange har det været de digitalt udsatte borgere, som også har været udfordret økonomisk, og som ikke har haft mulighed for at kunne finde ud af, hvor de kan få den rette råd og vejledning. Der er i flere tilfælde tale om borgere, som ikke i dagligdagen er tilknyttet "systemet".

### Følsomme oplysninger:

Mange tror fejlagtigt, at CPR-nummer er de eneste følsomme oplysninger, som kommunen skal passe på med at behandle (opbevare, modtage, videresende osv.).

CPR-nummer er slet ikke nævnt i databeskyttelsesforordningen. Dette står dog i stedet nævnt i den danske databeskyttelseslov (persondataloven). I databeskyttelsesloven har man en kategori, man juridisk kalder for "fortrolige oplysninger".

Efter databeskyttelsesforordningens artikel 9 kan man udlede, at følsomme oplysninger kan være oplysninger om:

- Race eller etnisk oprindelse
- Politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning
- Fagforeningsmæssigt tilhørsforhold
- Genetiske eller biometriske data
- Helbredsoplysninger
- Oplysninger om seksuelle forhold eller seksuel orientering

I gennemgangen af sagsakterne fra de forskellige forvaltninger ses mailkorrespondance mellem sagsbehandlere og borgere, som ikke overholder GDPR regulativet.

### Vejledningsforpligtelse:

Kommunen har pligt til at vejlede borgerne. Også selvom der ikke - eller ikke endnu – er en konkret sag, der skal afgøres. Retssikkerhedslovens § 5 a betoner derudover hensynet til helhedsvurderingen dvs., at myndigheden skal behandle sagen ud fra andre muligheder, også selvom en borger kun ansøger om en bestemt form for hjælp.

Med andre ord har kommunen pligt til at behandle ansøgningen bredt og ikke kun i forhold til den konkrete form for hjælp, som borgeren har søgt om. Det forudsætter et indgående kendskab til de muligheder, der er for hjælp.

En pligt til at give vejledning om regler, som myndigheden ikke selv træffer afgørelse efter, findes herudover i §3, stk. 1 i lov om Udbetaling Danmark. Efter denne bestemmelse skal sagsbehandlere yde generel vejledning om alle muligheder, der findes for





at modtage kontante ydelser og økonomiske tilskud på Udbetaling Danmarks sagsområde.

Hovedpunktet må være, at vejledningen skal have et sådant indhold, at det undgås, at borgerne på grund af fejl, uvidenhed og misforståelser udsættes for retstab.<sup>1</sup>

Transparente procedurer og forretningsgange for behandling af sagerne vil formentlig reducere noget af den rådvildhed og usikkerhed blandt medarbejdere, der ind i mellem fører til utilstrækkelig vejledning om støttemulighederne på de forskellige områder.

Endelig er det vigtigt, at ansvaret for den korrekte og helhedsorienterede sagsbehandling forbliver i kommunen, og dermed ikke sendes videre til borgeren, der overlades til at koordinere sin egen sag.

Mange af de informationer og tilbud, som forefindes i kommunen, fremgår digitalt; enten på kommunens hjemmeside eller i borger.dk.

Der stilles ikke krav til vejledningens udformning i lovgivningen. Det afgørende er dog, at vejledningen gives på en sådan måde, at den når sit formål; nemlig at imødekomme borgerens informationsbehov.

---

<sup>1</sup> Forvaltningsret, Niels Fenger, 1. udgave, 1. oplag, 2018, s. 387, stk. 2.3.



## ANBEFALINGER OG LÆRINGS-PUNKTER:

Denne første beretning gælder alene for 5 måneder hvor noget af perioden er gået med at komme ind i opgaven og blive tilgængelig for borgerne. Henvendelserne er således ikke af et omfang, der gør, at jeg vil komme med egentlige anbefalinger, men jeg har dog på baggrund af tendenser valgt at fremkomme med nogle notifikationer og opmærksomhedspunkter i forhold til, hvad jeg indtil nu har bemærket.

1. Opmærksomhed på sagsbehandlingsfrister samt fremsendelse af orienteringsbreve inden for børnehandicapområdet.<sup>2</sup>
2. Opmærksomhed på digitalt udsatte borgere; herunder hvorledes borgerkontakten kan tilgodese denne gruppe borgere<sup>3</sup> samt f.eks at øge kendskabet til økonomisk vejledning.
3. Opmærksomhed på afgørelses udformning. Herunder med særlig opmærksomhed på, at der i alle afslag om støtte udfærdiges en skriftlig afgørelse med klagevejledning. Eller at der som minimum i journalen fremgår, at der er tale om en afgørelse, samt at borgeren er vejledt i sine klagemuligheder.<sup>4</sup>

Opmærksomhed på en generel bevidsthed om sprogets betydning i kontakten med borgerne.

4. Opmærksomhed på hvorledes følsomme oplysninger behandles; herunder de særlige regler i GDPR.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> Lov om retssikkerhed §3, stk. 2, Forvaltningslovens §23, stk. 2.

<sup>3</sup> Forvaltningslovens §25

<sup>4</sup> [Rapport: Retssikkerhed for digitalt udsatte borgere - Justitia - Danmarks første uafhængige juridiske tænketank \(justitia-int.org\)](#)

<sup>5</sup> [EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING \(EU\) 2016/ 679 - af 27. april 2016 - om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/ 46/ EF \(generel forordning om databeskyttelse\)](#)



## AFSLUTTENDE BEMÆRKNINGER:

Borgerne og medarbejderne i Jammerbugt Kommune har taget særdeles godt imod mig. De borgere, der har opsøgt mig for hjælp, har set mig som en uvildig person, de kunne henvende sig til, når kommunikationen var gået skævt, sagsbehandlingen i hårdknude, eller når afmagten over ens situation blev for stor.

Borgerrådgiveren har tid til at lytte, og selvom de fleste problemstillinger kræver betydeligt mere end en lydhør samtalepartner, er det min klare vurdering, at oplevelsen af at blive taget seriøst i sig selv, kan være konfliktnedtrappende, og dermed bidrage til, at tilliden til kommunen kan genetableres.

I 2023 vil jeg fortsætte arbejdet med at synliggøre borgerrådgiverfunktionen - internt i kommunen og via de sociale medier. Derudover vil jeg fortsætte med at gøre forvaltningerne bekendt med min tilstedeværelse, således at vi alle bidrager til den bedst mulige retssikkerhed for borgerne.

