



RUDERSDAL
KOMMUNE

Borgerrådgiverens beretning

1. marts 2023 – 31. december 2023



I overensstemmelse med § 18 i Vedtægt for "Rudersdal Kommunes borgerråd giver" afgiver jeg hermed beretning for perioden 1. marts 2023 til 31. december 2023.

Rudersdal, marts 2024

Birgitte Ohlendorff

Borgerråd giver

Indholdsfortegnelse

Forord	3
Formel organisering og formål	5
Resumé og anbefalinger	6
Anbefaling 1: Øget fokus på sagsbehandlingstid og frister	7
Anbefaling 2: Øget fokus på borgerdialogen	7
Anbefaling 3: Fokus på afgørelser fra Ankestyrelsen	7
Borgerrådgiverfunktionen	8
Sådan arbejder borgerrådgiveren	9
Samarbejde, læring og kendskab til funktionen	10
Netværk af borgerrådgivere	11
Periodens henvendelser	12
Om henvendelserne i perioden	13
Samtlige henvendelsers fordeling på forvaltningsområder/centre	14
Registrering og kategorisering	15
Sagsbehandling af konkrete forhold	16
Råd og vejledning	16
Oversendelse	17
Vejviser	17
Andet	17
Kategorien "Sagsbehandling af konkrete forhold" fordelt på områder/centre	18
Årsag til henvendelser i kategorien "sagsbehandling af konkrete forhold"	19
Udvalgte problemstillinger på tværs af områder/centre	19
Lang sagsbehandlingstid, manglende svar og frister	20
Hjælp til dialog og kommunikation generelt	21
Særlige temaer:	22
Fokuspunkter for 2024	24
Borgerrådgiverens fokuspunkter for 2024	25
Bilag	26



Forord

De første ti måneder af mit virke som borgerrådgiver er gået, og det er tid til at gøre status. Det har været ti måneders meget meningsfuldt arbejde.

Perioden har været præget af flere henvendelser end de to foregående år, hvor borgerrådgiverordningen kørte som pilotprojekt. Efter ordningen er gjort permanent pr. 1. marts 2023 og til udgangen af 2023 er der registreret i alt 153 henvendelser omregnet til 184 på et år. Der har været henvendelser på stort set alle områder, og jeg er kommet vidt omkring i forvaltningen.

Mit møde med forvaltningen har kun været positivt. Jeg oplever en åben og tillidsfuld dialog og et ønske om at gøre det rigtige for borgeren inden for den ramme, der nu engang er. Jeg oplever imidlertid også en travl forvaltning – sagerne er mange og kompleksiteten er høj. Det kan i den situation være svært – trods gode intentioner – at tage 'helikopteren' og søge den helhedsorienterede indsats, hvor løsninger findes i samarbejde med borgeren.

Sker der fejl – og det gør der – er det afgørende, at vi lærer af dem. Både ledere og medarbejdere giver heldigvis udtryk for vigtigheden af at omsætte borgernes klager/henvendelser til læring i forvaltningen.



Birgitte Ohlendorff
Borgerrådgiver

Dette sker såvel i samarbejdet om de konkrete sager, som når tidligere borgerrådgiver og jeg underviser i 'God forvaltningspraksis for sagsbehandlere'. Her har vi rig mulighed for at dele erfaringer, drøfte de forskellige problematikker og måske endda finde løsninger sammen.

Når borgerne henvender sig til mig, indvies jeg i deres private liv og personlige udfordringer. De er ofte pressede og påvirkede af den situation, de står i. Jeg er meget bevidst om den hurdle, det kan være for den enkelte borger at rette henvendelse til mig og det ansvar, jeg dermed får for at hjælpe dem videre.

Det er mit håb, at jeg kan være brobygger i forhold til forvaltningen, og at vi sammen kan få skabt tryghed og gode løsninger for borgerne.

Som borgerrådgiver ser jeg kun en brøkdel af de sager, der løses i kommunen. Denne gennemgang kan derfor ikke tages til indtægt for den generelle kvalitet i sagsbehandlingen. Dog kan man i beretningen få et indblik i, hvordan borgerne har oplevet mødet med kommunen.

Beretningen er en afrapportering til kommunalbestyrelsen om min virksomhed – om hvilke henvendelser der har været, om der er tendenser og hvilke anbefalinger fundene afstedkommer. Beretningen understøtter herved Kommunalbestyrelsen med et indblik i kvaliteten i sagsbehandlingen. Herudover understøtter beretningen forvaltningen i forhold til forbedringspotentiale, men er også et kig ind i forvaltningen for interesserede borgere.

Tak for 2023 til alle – borgere, medarbejdere, ledere, direktion, kommunalbestyrelse – for altid at være imødekommende og beredte på den gode og konstruktive dialog.

God læselyst!

Birgitte Ohlendorff





Formel organisering og formål

Efter godt og vel to år som pilotprojekt besluttede kommunalbestyrelsen i Rudersdal Kommune at gøre borgerrådgiverfunktionen permanent og godkendte den 23. november 2022 'Vedtægt for Rudersdal Kommunes borgerrådgiver', jf. bilag.

Vedtægten angiver formålet og rammen for borgerrådgiverens arbejde.

Borgerrådgiveren er ansat af kommunalbestyrelsen og dermed uafhængig af forvaltningen og Kommunalbestyrelsens udvalg. Dette sikrer en upartisk sagsbehandling.

Borgerrådgiveren er et gratis tilbud til alle i kommunen såvel borgere, organisationer som virksomheder.

For info om og kontaktoplysninger til borgerrådgiveren se:

<https://rudersdal.dk/borger/dit-moede-med-kommunen/borgerraadgivningen>

Formålet med borgerrådgiveren er:

- ✓ at styrke dialogen mellem borgerne og Rudersdal Kommune
- ✓ at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Borgerrådgiveren skal:

- ✓ Understøtte, at kommunen omsætter fejl og mangler til læring i sagsbehandlingen til gavn for alle borgere i kommunen.
- ✓ Rådgive og vejlede borgerne og påse, at deres interesser bliver varetaget, og at deres synspunkter indgår i sagsbehandlingen.
- ✓ Have fokus på overholdelse af de forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik.
- ✓ Have fokus på dialogprincippet og læringsperspektivet og dermed understøtte kommunens strategi om et stærkt borgerblik og ønsket om at blive bedre – til gavn for borgerne.





Resumé og anbefalinger

Resumé og anbefalinger

I beretningsperioden fra 1. marts 2023 til 31. december 2023 har borgerrådgiveren modtaget og behandlet i alt 153 henvendelser. Mange af henvendelserne repræsenterer flere juridiske problemstillinger, som alle er blevet taget hånd om.

Det er vigtigt at understrege, at borgerrådgiveren kun ser et lille udsnit af de sager, forvaltningen behandler og træffer afgørelse i. Når borgere finder anledning til at opsøge borgerrådgiveren, er det stort set altid grundet utilfredshed og frustration. Borgerrådgiveren ser ikke alt det, der lykkes – og der er heldigvis rigtig meget. Henvendelserne til borgerrådgiveren er dermed ikke udtryk for den generelle kvalitet i sagsbehandlingen ej heller for den generelle oplevelse af forvaltningen.

Henvendelserne samt sagsbehandlingen af dem giver anledning til følgende tre anbefalinger:

Anbefaling 1: Øget fokus på sagsbehandlingstid og frister

Det anbefales, at der arbejdes strategisk i forhold til at sikre rimelige sagsbehandlingstider – bl.a. ved at arbejde med registrering og måling af sagsbehandlingstider.

Dette er en forudsætning for, at kommunen kan følge udviklingen og skride ind overfor lange sagsbehandlingstider og dermed sikre borgernes retssikkerhed.

Samtidig anbefales det, at der udarbejdes strategier for, hvordan der kommunikeres med borgere, når der er lang sagsbehandlingstid – også i forhold til frister. Det handler om at forventningsafstemme overfor borgerne i forhold til ventetid og give

borgerne løbende meldinger eller på anden måde sikre borgernes kontakt med forvaltningen undervejs.

Anbefaling 2: Øget fokus på borgerdialogen

Borgerrådgiveren er opmærksom på, at der har været arbejdet med kommunens kommunikationskultur ved blandt andet at implementere Rudersdal strategien "Vi lykkes kun i fællesskab" og de fem understøttende værdier med fokus på at åbne kommunen op mod borgere, foreninger og erhvervsliv, tillid og tværgående samarbejde. Ligeledes er fx åbenhed og transparens samt tidlig og forpligtende involvering af borgerne prioriteret af Kommunalbestyrelsen.

Det anbefales, at dette fokus fortsættes og forstærkes, samt at der iværksættes relevante tiltag/indsatser rettet mod forvaltningen, så det også kommer ud og leve i forvaltningen til glæde for borgerne.

Anbefaling 3: Fokus på afgørelser fra Ankestyrelsen

Det anbefales, at der etableres et samarbejde mellem forvaltningen og borgerrådgiveren om opfølgning på afgørelser fra Ankestyrelsen. Dette kan give borgerrådgiveren nyttig viden om praksis og indsigt i forbedringspunkter i forhold til sagsbehandlingen.



Borgerrådgiverfunktionen

Sådan arbejder borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren registrerer alle henvendelser med henblik på at dokumentere sagsbehandlingen, men også med henblik på at kunne føre statistik til identificering af mønstre og tendenser. Ved enhver henvendelse foretages en vurdering af, om der er handlet i strid med forvaltningsretlige regler eller principperne for god forvaltningsskik - eller om der på anden vis er handlet uhensigtsmæssigt til skade for borgeren – og om det dermed er en sag for borgerrådgiveren.

Dialogprincippet er udgangspunktet for borgerrådgiverens arbejde, og alle henvendelser i perioden er løst gennem en konstruktiv og løsningsorienteret dialog med borger og forvaltning. Der har endnu ikke været behov for at bede om redegørelser i sager eller at føre tilsyn.

Ikke to sager er ens, og borgerrådgiveren vurderer fra sag til sag, hvordan den mest hensigtsmæssigt gribes an. Af og til ønsker borgeren et indledende møde. Borgeren føler sig måske ikke set og hørt, og et møde med borgerrådgiveren kan være trygheds- og tillidsskabende i forhold til den videre dialog med forvaltningen.

Afhængig af sagens kompleksitet forsøges den løst ved mailudveksling og telefonmøder, eller ved at borgerrådgiveren mødes med forvaltningen og drøfter sagen. Borgerrådgiveren deltager også jævnligt i møder mellem borger og forvaltning.

En del henvendelser løses uden inddragelse af forvaltningen. I de situationer fungerer borgerrådgiveren enten som vejviser eller yder råd og vejledning i forhold til den konkrete situation.

Er det nødvendigt at inddrage forvaltningen, vil en chef som oftest blive kontaktet via mail, som er den foretrukne fremgangsmåde. I nogle situationer er chefen med hele vejen – i andre situationer henviser chefen til en sagsbehandler, som overtager dialogen med borgerrådgiveren.

Hvad kan borgerrådgiveren hjælpe med?

- ✓ Hjælpe med at finde rundt i kommunens afdelinger
- ✓ Hjælpe i dialogen mellem forvaltning og borger
- ✓ Hjælpe med at forstå afgørelser eller breve
- ✓ Rådgive om klagemuligheder/juridiske rettigheder og evt. hjælpe med at klage
- ✓ Undersøge, om kommunens sagsbehandling er i overensstemmelse med forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik
- ✓ Deltage i møder mellem borger og forvaltning som støtte for borgeren

Borgerrådgiveren er varsom ved den første henvendelse til forvaltningen, idet sagen på det tidspunkt er ensidigt belyst. Selvom borgerrådgiveren måtte have en fornemmelse af, at noget er galt, er det altid vigtigt at få sagen belyst af både borger og forvaltning – der er altid nuancer.

Hvor nogle sager kan afsluttes efter én samtale, kan mere komplekse sager trække ud. I de situationer kan det være nødvendigt at have flere samtaler og møder med borger og/eller forvaltning. Nogle sager strækker sig over længere tid, da borgeren fortsætter med at søge borgerrådgiverens hjælp.

Rækker man som borger ud til borgerrådgiveren, er man ofte i en sårbar situation, og ens tillid til forvaltningen har måske lidt et knæk. Tilgængelighed og personlig kontakt er derfor højt prioriteret – det skal være let og ukompliceret at komme i kontakt med borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren vurderer løbende, om der er behov for at justere telefon- og træffetider, eller om der er behov for andre kontaktformer, så de i videst muligt omfang imødekommer borgernes behov. Borgerrådgiveren har tilbudt 'åben rådgivning' på Birkerød Bibliotek hver anden torsdag eftermiddag kl. 14 og 17 og har som noget nyt indgået aftale med Rudersdal Frivilligcenter om tilstedeværelse og træffetid hos dem på Mariehøj den første mandag i måneden fra kl. 10-14.

Henvendelser til borgerrådgiveren håndteres i den rækkefølge de kommer ind uden unødigt ophold. Det har ikke været nødvendigt at angive en sagsbehandlingstid for sagerne hos borgerrådgiveren, da de fleste sager løses inden for kort tid. Går der længere tid – oftest grundet dialog og møder, holdes borgeren orienteret undervejs.

Samarbejde, læring og kendskab til funktionen

Den første tid som borgerrådgiver blev bl.a. brugt på at skabe samarbejdsrelationer til de forskellige afdelinger/centre.

Borgerrådgiveren besøgte chefer og afdelingsledere i fagcentrene, hvor gensidige forventninger til samarbejdet blev drøftet. Herudover har borgerrådgiveren fortalt om funktionen på afdelings- og fællesmøder samt besøgt seniorråd, handicapråd og patient- og pårørendenetværk.

Borgerrådgiveren oplever et godt og gnidningsfrit samarbejde med forvaltningen, som altid beredvilligt stiller op til møder og svarer på spørgsmål – også når borgerrådgiveren bliver insisterende. Det er i dialogen med forvaltningen, at borgerrådgiveren får indsigt i forvaltningens vurderinger og sagsbehandlingsskridt, som også er afgørende for dialogen med borgerne.

Det kan være svært at vurdere, om vi i fællesskab lykkes med at styrke retssikkerheden, men en chef skrev for nylig:

"Tak – det er rart, når vi kan hjælpes ad med at lande borgerne bedst muligt! Jeg er meget glad og taknemmelig for den måde, du bliver bindeled mellem os og vores borgere."

Borgerrådgiveren står til rådighed for forvaltningen i forhold til vejledning og sparring, og der ses et stigende antal henvendelser herfra. De fleste henvendelser er på chefniveau og udspringer oftest af konkrete sager, hvor dialogen er svær, og sagen måske gået i hårdknude, men kan også komme fra medarbejdere og udspringe af behov for drøftelse af forvaltningsretlige problemstillinger fx en svær aktindsigt.

På samme måde inviteres borgerrådgiveren med, når borgmesteren har møde med en borger, hvis der er en borgerrådgivervinkel,

der kan arbejdes videre med. Dette ses også i andre kommuner.

Borgerrådgiveren underviser i Rudersdal Academy sammen med tidligere borgerrådgiver i 'god forvaltningspraksis for sagsbehandlere', men underviser også ad hoc ved specifikt behov som fx i Teknik og Miljø om emnet 'Er det en afgørelse?'

Er der behov for det, bistår Borgerrådgiveren gerne forvaltningen i forbindelse med forbedringer af fx brevskaletter og standardbreve og har bl.a. bistået med konkret feedback på klagevejledning.

Det er et konstant tema hos borgerrådgiveren, hvordan funktionen synliggøres, og det er borgerrådgiverens indtryk, at der vil være behov for vedvarende indsats for at udbrede kendskabet til borgerrådgivningen.

Netværk af borgerrådgivere

Borgerrådgiveren er alene om rollen i kommunen, men er en del af et landsdækkende netværk med borgerrådgivere fra 78 kommuner og har her borgerrådgiverkolleger. Borgerrådgiveren deltager i løbende netværksmøder både med det landsdækkende netværk, men også med mindre og mere lokale netværk. Der sparres og erfaringsudveksles samt hentes inspiration fra forskellige oplægsholdere både interne og eksterne fra fx Ankestyrelsen og Ombudsmanden.





Periodens henvendelser

Om henvendelserne i perioden

De i alt 153 henvendelser modtaget i perioden giver et fingerpeg om, hvad der har givet anledning til utilfredshed og frustration hos borgerne, og dermed hvor sagsbehandlingen kan blive bedre. Beretningen kaster lys over forskellige udfordringer med kvaliteten i sagsbehandlingen, med retssikkerheden og med samarbejdet mellem borger og kommune, som forekommer hyppigt eller har gjort særligt indtryk.

Der er som oftest én primær årsag til borgerens henvendelse til borgerrådgiveren. Dog rummer nogle henvendelser flere forskellige forhold, som også adresseres i borgerrådgiverens arbejde, men ikke registreres selvstændigt. Antallet af henvendelser siger dermed ikke noget om hvor mange ressourcer, der anvendes på den enkelte henvendelse. Nogle henvendelser er overstået ved én telefonsamtale, mens andre henvendelser har længere forløb grundet sagens kompleksitet, eller fordi borgerne vender tilbage flere gange.

Til illustration kan nævnes en situation, hvor en borger henvender sig grundet utilfredshed med en afgørelse, samtidig oplyser borgeren, at denne på 12. dag endnu ikke har modtaget en aktindsigt, som skal bruges til klagen – eller en borger klager over ikke at være blevet partshørt forud for en afgørelse og ønsker hjælp til dialogen med forvaltningen.

Henvender en borger sig mere end én gang, registreres henvendelsen kun én gang, bortset fra de tilfælde, hvor der er gået lang tid mellem henvendelserne og/eller der er tale om en ny problematik. En sag kan vedrøre flere centre og afdelinger. Sagerne registreres på den afdeling/det center, som fylder mest i henvendelsen.

Nogle henvendelser vedrører ikke Rudersdal Kommune, men andre instanser/myndigheder som Udbetaling Danmark, Skat, Styrelsen for Patientklager. Disse borgere er også hjulpet videre.

Samtlige henvendelsers fordeling på forvaltningsområder/centre

I alt 109 henvendelser og 71 % af samtlige henvendelser fordeler sig på de tre mest borgerrettede afdelinger/centre:

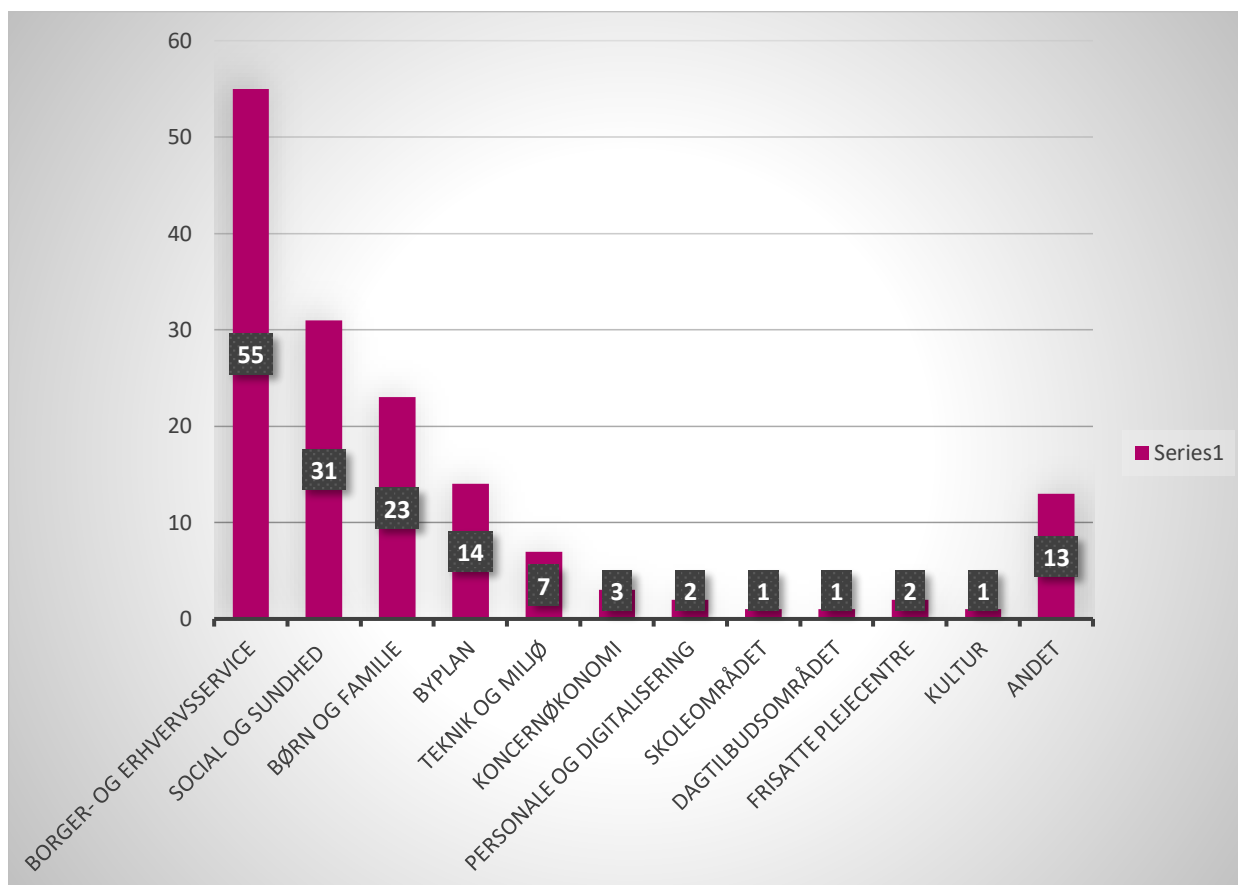
1. Borger- og Erhvervsservice
2. Børn og Familie
3. Social og Sundhed

Dette er forventeligt, idet der her træffes afgørelser af stor betydning for borgere, som ofte er i sårbare situationer – det drejer sig om afgørelser, der vedrører borgernes forsørgelsesforhold, familieforhold og andre sociale forhold. Hertil kommer, at kompleksiteten kan være høj bl.a. som følge af sager i

flere afdelinger/centre og behov for helhedsorienteret indsats. Kategorien "Andet" er en samlekategori, som fx omfatter UDK, Skat, Styrelsen for Patientsikkerhed, men også henvendelser fra ældre borgere, som søger råd og vejledning af privatretlig karakter.

Med virkning fra 1. september 2023 er der etableret ny organisering af to velfærdsområder med etablering af "Sundhed og Forebyggelse" og et paraplyområde "Social Forebyggelse". Der er ikke i denne årsberetning foretaget en opdeling af sagerne i henhold til ny organisering.

Henvendelsernes fordeling på områder



Registrering og kategorisering

Sagerne registreres med den primære årsag til borgerens henvendelse til borgerrådgiveren. Det er i den sammenhæng afgørende, hvad der fylder mest. Én henvendelse fremgår dermed kun én gang i statistikken. Registreringen af henvendelserne tager afsæt i, hvad de handler om, og dermed hvordan de håndteres hos borgerrådgiveren.

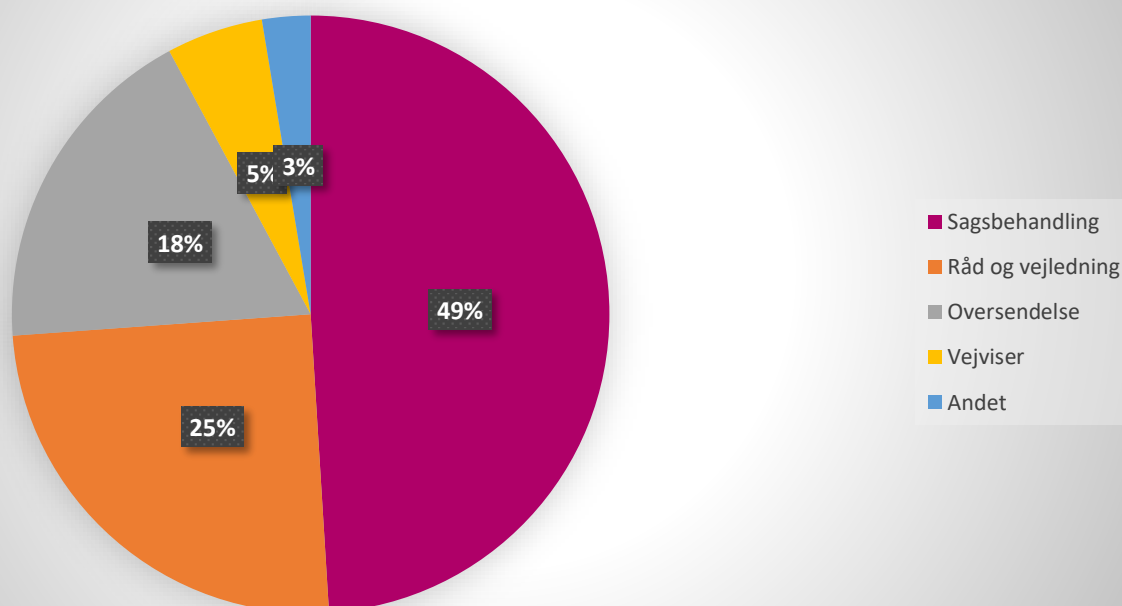
Borgerrådgiveren har registreret henvendelserne i følgende 5 kategorier:

- Sagsbehandling af konkrete forhold
- Råd og vejledning
- Oversendelse
- Vejviser
- Andet



RUDERSDAL
KOMMUNE

Håndtering af henvendelser



Sagsbehandling af konkrete forhold

Henvendelser i kategorien ”sagsbehandling af konkrete forhold” er de situationer, hvor borger henvender sig med konkrete forhold vedrørende sagsbehandlingen ofte formuleret som et klagepunkt eller spørgsmål til sagsforløb. Det drejer sig om i alt 75 forhold og 49 procent af samtlige henvendelser.

En henvendelse i denne kategori kan være udløst af bl.a. manglende dialog, lang sagsbehandlingstid, manglende inddragelse i egen sag, men kan også dreje sig om mere håndgribelige juridiske problemstillinger som manglende partshøring. Håndteringen af denne type henvendelser vil stort set altid ske ved dialog med borger og relevant afdeling. I flere tilfælde har borgerrådgiveren haft brug for et møde med forvaltningen først og er herefter mødtes med begge parter.

Sag 1 *Borger henvender sig, da hun ikke føler sig set og hørt. Borger har forsøgt at kommunikere til forvaltningen, at der er faktuelle fejl i afgørelsens begrundelse, som har betydning for udfaldet. Borger beder om udsættelse af klagefrist, da hun har brug for hjælp til klagen. Forvaltningen underretter hende om, at en klagefrist ikke kan udsættes – at der **skal** klages inden for fristen. Dette er på sin vis rigtigt. Dog skulle forvaltningen have vejledt borger om, at hendes klage ville blive noteret på sagen (og dermed være rettidig), hvorefter hun kunne rådføre sig og vende tilbage med en uddybende klage. Efter borgerrådgivers mellemkomst noterer forvaltningen borgers foreløbige klage på sagen. Der rettes op på begrundelsen i en genvurdering, som også påklages, da borger stadig ikke er tilfreds med afgørelsen.*

Sag 2 *Borger retter henvendelse til borgerrådgiveren med spørgsmål til sagsforløbet og ønske om ny sagsbehandler, da han har svært ved at kommunikere med denne. Borger er flyttet til kommunen og har fået afslag på enkeltydelse, som anden kommune havde bevilget. Han forstår ikke forskellen i vurderingerne. Borgerrådgiver holder møde med borger grundet dennes psykiske diagnose og kommunikative vanskeligheder. Herefter holder borgerrådgiver møde med afdelingschef og chefen mødes med borger. Afgørelsen sendes i Ankestyrelsen, der foretages sagsbehandlerskift og borger orienteres om, at ny sagsbehandler vil henvende sig til borger mhp yderligere vejledning. Herefter hører borger ingenting og henvender sig igen til borgerrådgiveren. Der er ingen tvivl om, at borgers kommunikative vanskeligheder udfordrer forvaltningen. Til trods for, at borgerrådgiver er inde over, vælger borger at klage over sagsbehandlingen, da vedkommende heller ikke i 3. omgang bliver kontaktet.*

Sag 2 illustrerer, at nogle situationer er ret så komplekse for både borger og forvaltning. Sagen viser også, hvor ressourcetungt det bliver, når borgeren ikke i første omgang mødes der, hvor borgeren er.

Råd og vejledning

Henvendelser i kategorien ”råd og vejledning” handler om de situationer, hvor borger efterspørger vejledning som følge af en konkret situation/problemstilling og sag i kommunen. Det drejer sig om i alt 38 situationer og 25 procent af det samlede antal henvendelser. Nogle løses ved første telefonsamtale, men de fleste kræver henvendelse til forvaltningen med efterfølgende tilbagemelding til borger og kan også kræve et møde med borger.

Sag 1 Ældre borger på 92 år har mistet sit sygesikringsbevis. Hun har ingen til at hjælpe sig og er ikke i stand til at møde op på Borgerservice. Da borger ikke er digital, vejleder borgerrådgiver om henvendelse til Borgerservice – oplyser tlf.nr., åbningstider samt pris på nyt sygesikringsbevis – og oplyser, at borger ikke behøver at møde op, men kan få sit nye sygesikringsbevis tilsendt. Borger ønsker selv at tage kontakt til Borgerservice.

Sag 2 Borger henvender sig grundet flytning til Rudersdal. Borger har været længerevarende sygemeldt og er ikke i arbejde. Borger ønsker at arbejde i et eller andet omfang, men er i vildrede om, hvilke muligheder der er. Borgerrådgiver vejleder om Borger- og Erhvervsservice og fx fleksjob. Får bekræftet hos Folkeregister, at borger er registreret i kommunen og retter henvendelse til Borger- og Erhvervsservice, som ringer borger op med henblik på yderligere vejledning og opstart af sag.

Oversendelse

I kategorien "oversendelse" registreres de situationer, hvor henvendelsen uden yderligere handling sendes videre til rette afdeling. Det drejer sig om i alt 28 situationer og 18 procent af det samlede antal henvendelser.

Sag 1 Borger har søgt personligt tillæg og ønsker at høre til sagsbehandlingen. Borgerrådgiver sender mail til 'Personlige tillæg', som overtager og ringer borger op.

Sag 2 Borger rykker, da flytning ikke er gennemført. Dette er afgørende for behandling af hans sag i Jobcentret. Oversendt sagen til 'Folkeregister' og bedt dem overtage. 'Folkeregister' kvitterer og oplyser, at de vil bringe det i orden og orientere borger.

Vejviser

Henvendelser i kategorien "vejviser" er de situationer, hvor borgerne guides videre til anden instans end kommunen. Det drejer sig om i alt 8 situationer og 5 procent af det samlede antal henvendelser.

Sag 1 Hustru ønsker adgang til sin mands forskudsopgørelse – er væрге for denne. Borgerrådgiver henviser til Skat.

Sag 2 Borger har fået trukket beløb i sin folkepension, som han ikke forstår og ønsker en forklaring på. Borgerrådgiver henviser til Udbetaling Danmark og oplyser tlf.nr.

Andet

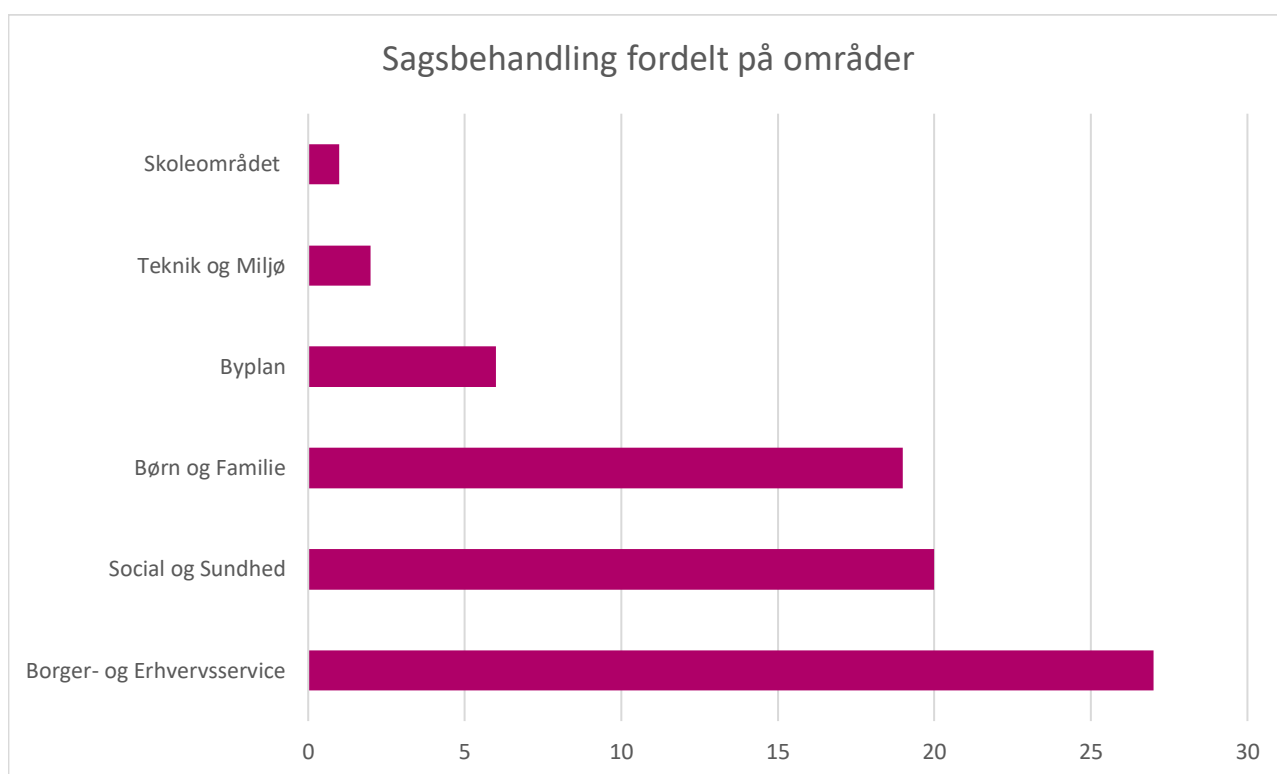
Henvendelser i denne gruppe er henvendelser, som borgerrådgiveren ikke kan behandle, enten fordi borgeren ikke vender tilbage, eller fordi situationen ligger uden for borgerrådgivers kompetence.



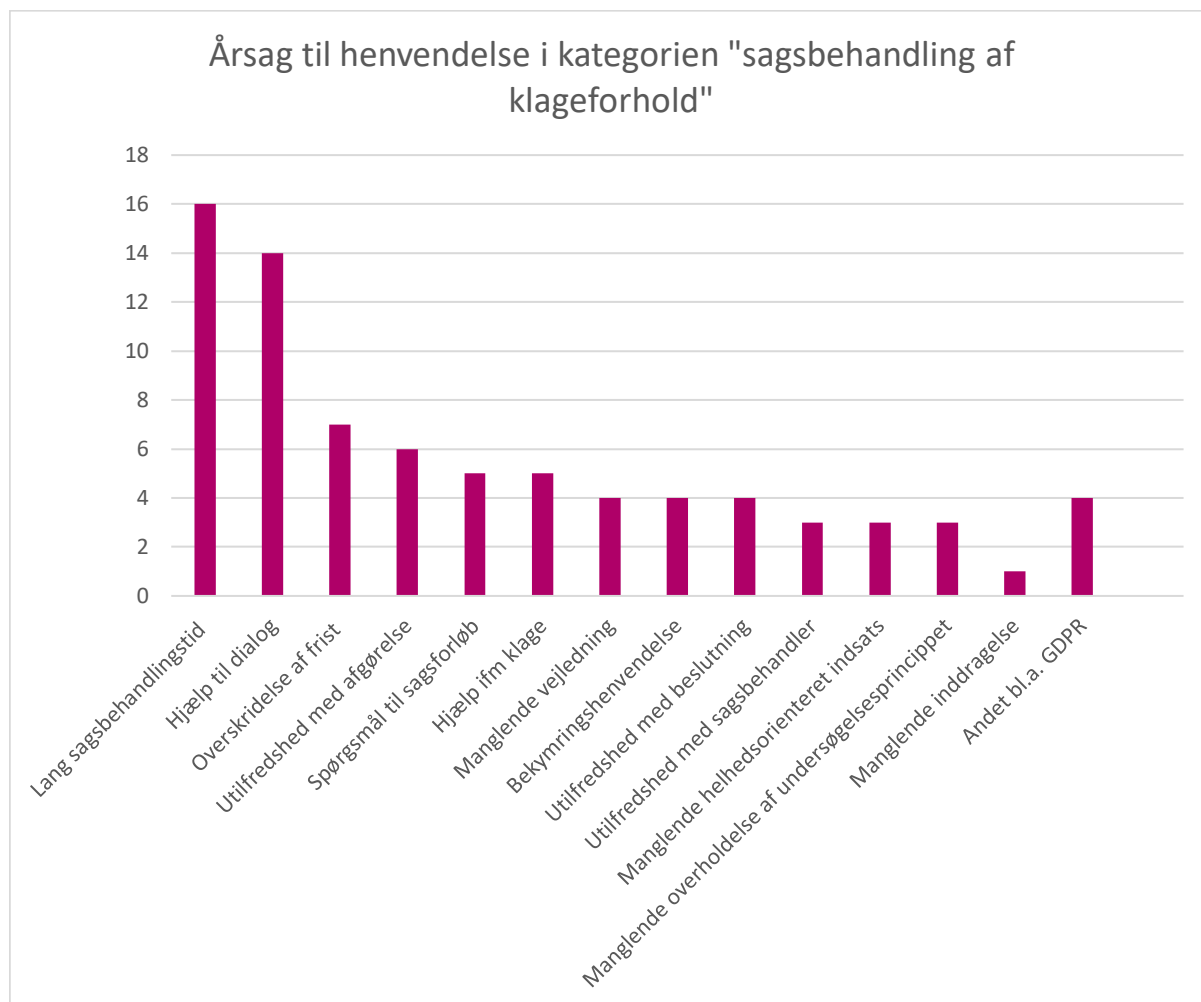
Kategorien "Sagsbehandling af konkrete forhold" fordelt på områder/centre

Henvendelser i denne kategori fordeler sig igen på de mest borgerrettede centre og repræsenterer i alt 66 henvendelser svarende til 88 % af henvendelserne.

Områderne/centre har dermed både de fleste og de tungeste henvendelser.



Årsag til henvendelser i kategorien "sagsbehandling af konkrete forhold"



De tre hyppigste henvendelsesårsager i kategorien "sagsbehandling over konkrete forhold" svarer til i alt 37 henvendelser og 50 % af den samlede mængde.

1. Lang sagsbehandlingstid
2. Hjælp til dialog
3. Overskridelse af frister

Udvalgte problemstillinger på tværs af områder/centre

I dette afsnit gennemgås udvalgte problemstillinger på tværs af områder/centre, som har kendetegnet henvendelserne i perioden. Til slut i afsnittet foretages der enkelte nedslag i forhold til særlige temaer/problemstillinger, som har givet anledning til refleksion hos borgerrådgiveren.

Lang sagsbehandlingstid, manglende svar og frister

Der kan være mange og gode årsager til, at sagsbehandlingstiden bliver lang og frister ikke nås, samt at borger ikke får svar på sine henvendelser. Dette ændrer imidlertid ikke ved, at borgerne vil efterspørge handling/svar og blive utilfredse og frustrerede, når de ikke får det. Sager hos borgerrådgiveren viser, at jo mere komplekse sagerne er, jo større er risikoen for, at sagsbehandlingstiden skrider. Det er ofte sager på tværs af afdelinger, men også i sager, hvor der skal indhentes oplysninger og man er afhængige af andre, kan sagsbehandlingstiden blive længere. Da lang sagsbehandlingstid kan medføre retstab for borgeren, skal sagerne behandles så hurtigt og effektivt som muligt.

I socialretlige sager har man ikke kun krav på så hurtig sagsbehandling som muligt, men også på at vide, hvor lang tid man skal vente. De grundlæggende regler fremgår af retssikkerhedslovens § 3. Efter hurtighedsprincippet skal der ses på, hvad der kan være borgerens rimelige forventning til sagsbehandlingstiden. Det er en del af hurtighedsprincippet, at der skal fastsættes frister for sagsbehandlingen på de enkelte områder. Kan en frist ikke overholdes, skal borger underrettes og have en ny frist. For aktindsigtsanmodninger gælder det tillige, at fristoverskridelsen skal begrundes.

Kommunen skal offentliggøre, hvor lang tid de forventer, at det tager at behandle sagerne – for de enkelte sagstyper, jf. § 3, stk. 2. Det har man som borger krav på at vide. Årsagen er, at borgerne skal kunne orientere sig om, hvor lang tid der går fra ansøgning, til afgørelse træffes. Oplysningen kan være væsentlig for den enkelte borger i forhold til at kunne indrette sig såvel økonomisk, som i forhold til hjælp i det daglige.

For en del af henvendelserne gør det sig gældende, at der udtrykkes frustration i forhold til ikke at få svar på sine henvendelser. Bemærkninger som disse er ikke ualmindelige; ”jeg skriver, men får ikke noget svar” eller ”jeg har lagt adskillige beskeder, men de vender aldrig tilbage”.

Kommunen har pligt til at svare borgerne, og hver enkelt henvendelse skal besvares på den måde og i den form, der stemmer overens med den enkelte borgers behov og forudsætninger. Dette følger af god forvaltningsskik.

Nogle kommuner arbejder med en tilbagemeldingsgaranti bl.a. Københavns Kommune, som betyder, at der skal gives en tilbagemelding inden for en frist på 10 arbejdsdage. Hvor det er muligt at svare hurtigere, skal dette tilstræbes. Der kan tales både for og imod sådan en garanti – hvorom alting er, skal borgeren have svar. At sætte sig i borgerens sted, er en rigtig god øvelse. Hvad ville man selv tænke og gøre, hvis man ikke fik svar?

En variant af ’manglende svar’ er manglende kvittering for modtagelse af anmodning, ansøgning eller oplysninger. Nogle borgere siger fx ”jeg har sendt, det de har anmodet om, men jeg har ikke modtaget en kvittering. Har de mon modtaget det?”

Nogle afdelinger bl.a. Byplan og Teknik og Miljø arbejder med kvitteringssvar, hvilket virker godt. Når borgerrådgiveren sender henvendelser videre til de to afdelinger og modtager kvitteringssvar, giver det trykkelighed selv for en borgerrådgiver. Måske er det vejen frem for andre afdelinger også?

Sag 1 *Borger har søgt kontanthjælp i august 2023, men har i november måned endnu ikke hørt noget og henvender sig derfor til borgerrådgiveren, som retter henvendelse til chefen for afdelingen. Tilbagemeldingen lyder, at sagen har ligget stille for længe, og at det er beklageligt. Der træffes derfor afgørelse med det samme med tilbagevirkende kraft. Da borger oplyses herom, er afgørelsen allerede i e-boks.*

Sag 2 *Borger henvender sig, da man ikke har fået afgørelse efter Servicelovens § 102 inden for fristen på 3 uger. Borger har rykket, men trods dette sker der ikke noget. Borgerrådgiver drøfter sagen med chef. Chefen oplyser, at man er pressede på fristerne. Vi taler om, at vi er forpligtede til at udmelde realistiske frister og pligt til at orientere borgeren, hvis fristen ikke kan overholdes. Efter borgerrådgivers mellemkomst får borger sin afgørelse. Da dialogen er gået skævt og tilliden til forvaltningen har lidt et knæk, ønsker borger et møde med forvaltningen mhp det fremtidige samarbejde, hvor borgerrådgiver deltager.*

Sag 3 *Borger henvender sig grundet overskridelse af 4 måneders frist for børnefaglig undersøgelse, som blev opstartet ved partshøring i august 2022. Der har været databrud i forbindelse med udtalelsen, hvor en andens navn og cpr.nr. er nævnt, og sagen er trukket i langdrag. En ny udtalelse er endnu ikke sendt i ultimo marts 2023 trods lovning herpå. Borgerrådgiver mødes med chef for afdelingen, og der sendes dagen efter en rettet § 50 udtalelse.*

Hjælp til dialog og kommunikation generelt

I en del henvendelser har udfordringer med dialogen og kommunikationen fyldt meget – både i den mundtlige og skriftlige kommunikation. Borgerne oplyser, at de ikke bliver set, hørt og forstået, men der er også

enkelte eksempler på oplevelser af at blive talt ned til eller mistænkeliggjort, hvilket ind imellem også fører til ønske om ny sagsbehandler.

Principperne for god forvaltningsskik er almindeligt anerkendte regler for kommunens borgerbetjening. Ifølge Ombudsmandens "Myndighedsguide" bør forvaltningen optræde venligt, høfligt og hensynsfuldt over for borgerne, uanset om dialogen er mundtlig eller skriftlig. Sagsbehandler bør fx svare åbent og imødekomende på borgers henvendelser. Det er god forvaltningsskik at sætte sig i borgerens sted og overveje, hvordan en sagsbehandling kan virke på borgeren.

Når forvaltningen skriver, skal der svares fyldestgørende på borgerens henvendelse i forhold til, hvad borgeren ønsker at opnå. Der skal skrives forståeligt, og fagudtryk skal forklares eller helt undgås, hvis de ikke er nødvendige.

Bruger forvaltningen standardbreve eller afgørelser - som **sag 1** illustrerer – skal man være omhyggelig med at få udfyldt alle tomme felter, at få skrevet det rigtige det rigtige sted og i øvrigt sikre sig, at afgørelsen hænger sammen. Det er god stil at køre en stavetkontrol, så man undgår stavfejl.

Der bliver truffet mange korrekte og fine afgørelser i forvaltningen hver dag, men ind imellem går det galt – det er uundgåeligt. I den situation er det vigtigt, at vi hurtigt får rettet op.

Sag 1 *Borgers mor – som har fuldmagt – henvender sig grundet langsommelig sagsbehandling af sønnens sag efter en hjemvisning fra Ankestyrelsen. Mor anfører også, at der er udfordringer i dialogen grundet en mistænkeliggørende retorik både i skrift og i tale. Mor sender eksempler på breve og afgørelse til borgerrådgiver. Efter at have gennemgået breve og afgørelse henvender borgerrådgiver sig til chefen for afdelingen mhp drøftelse af den lange sagsbehandlingstid, men også mhp drøftelse af en mangelfuld afgørelse – en*

standardskabelon med tomme felter og forkert tekst. Vi taler også om retorikken i det skrevne. Der bliver rettet op på sagsbehandlingen og ny afgørelse træffes. Samtidig oplyser chefen, at man vil gennemgå standard breve og afgørelser.

Sag 2 Borger henvender sig til borgerrådgiveren efter at have modtaget en agterskrivelse. Han ønsker hjælp til dialogen med afdelingen, idet han ikke føler sig hørt. Agterskrivelsen oplyser, at man er klar til at træffe afgørelse, samt hvad afgørelsen vil gå ud på. Dog har borger flere gange henledt forvaltningens opmærksomhed på, at sagen ikke er tilstrækkeligt oplyst. Borgerrådgiver tager kontakt til afdelingen, som uagtet dette træffer den påtænkte afgørelse. Borger, som nu er meget utilfreds og frustreret, vender derfor tilbage til borgerrådgiveren. Borger har hele tiden været af den opfattelse, at sagsbehandler havde besluttet sig for sagens udfald, længe før agterskrivelsen blev sendt og derfor ikke lyttede til borgers anbringender. Borgeren havde samtidig en oplevelse af, at sagsbehandler havde en grundlæggende mistro til borgeren. Borgerrådgiveren tager fat i afdelingen igen, hvorefter afgørelsen trækkes tilbage og ny afgørelse træffes i overensstemmelse med det af borger anførte.

Særlige temaer:

Social og Sundhed

Et tilbagevendende tema hos borgerrådgiveren inden for Social og Sundhed/Myndighed har været optagelse på kommunens liste til akutbolig. Borgernes henvendelser drejer sig i de fleste tilfælde om, at de ikke forstår beslutningen. At komme på/eller ikke komme på kommunens liste er ikke en afgørelse, men faktisk forvaltningsvirksomhed. Dog kan det opfattes som temmelig indgribende at få afslag og fx blive henvist til et herberg. Der er pres på akutboligerne i disse tider og helt faste kriterier.

Sag 1 Borger har boet i midlertidig bolig i snart 2 år, som nu er opsagt. Borger har fået afslag på at komme på listen til en akutbolig. Hun forstår ikke beslutningen. Borgerrådgiver forklarer kriterierne og vejleder om andre muligheder. Under samtalen nævner borger også udfordringer med sin søn. Borgerrådgiver holder møde med myndighedschef, og det aftales, at man indkalder borger til et helhedsorienterende møde, hvor også Børn og Familie er tilstede. Sagen afsluttes med tilbagemelding til borger om at vedkommende vil blive indkaldt til møde.

Borgerrådgiverens refleksion:

Er der behov for at kigge processen efter i sømmene, og kan den gøres mere borgervenlig? Hvordan forventningsafstemmer forvaltningen? Hvordan formidles et afslag?

Byplan, Teknik og Miljø

Et særligt tema for Byplan og Teknik og Miljø har været, hvornår en beslutning reelt er en afgørelse.

Sag 1 *Afdelingen har tidligere meddelt en afgørelse i et notat om et forholds lovlighed og oplyst, at sagen var afsluttet. Dette blev meddelt borger. Cirka 3 år senere partshører vi over samme forhold. Borger bliver oprørt, da denne har opfattet sagen som afgjort og afsluttet og henvender sig til borgerrådgiveren. Borgerrådgiver har dialog med borger, afdeling og chef og deltager i møde med borger, som efterfølgende underrettes om, at partshøringen trækkes tilbage, at forholdet anses som lovligt, og sagen er afsluttet.*

Sag 2 *Borger klager over afdelingens afgørelse og over manglende inddragelse. Forholdet ligger noget tilbage tid og er bragt i orden. Borger har henvendt sig gentagne gange med sin utilfredshed. Borgerrådgiver modtager udførlig gennemgang af sagen fra afdelingen, som borgerrådgiver også holder møde med. Da vi ikke kan genoprette – afgørelsen var materielt korrekt og forholdet er bragt i orden – udfærdiges en beklagelse*

På baggrund af sag 2 blev borgerrådgiver inviteret til at undervise/holde oplæg for Teknik og Miljø om god forvaltningsskik og emnet "Er det en afgørelse?"

Er det faktisk forvaltningsvirksomhed, en procesbeslutning eller en afgørelse? Det er ikke altid let. Er det indgribende i forhold til borgeren, er det formentlig en afgørelse. Det er helt centralt at finde ud af, fordi forvaltningsloven gælder for afgørelser, jf. forvaltningslovens § 2, stk. 1. Dvs., at der

skal partshøres, begrundes, gives klagevejledning etc. Er man i tvivl, må man spørge sig selv; hvor indgribende er beslutningen og har borger brug for at være beskyttet af forvaltningsloven?

Opsamling

Borgerrådgiveren har i denne beretning lyst på nogle temaer i sagsbehandlingen – de hyppigst forekomne på tværs af afdelinger. Det betyder ikke, at de øvrige årsager til henvendelse til borgerrådgiveren ikke bliver taget alvorligt.

Det er også alvorligt, når der mangler helhedsorienteret indsats, når vi ikke overholder undersøgelsesprincippet eller ikke får inddraget borgeren, men når grundlaget er spinkelt, er der grund til at være varsom med konklusionerne.

De øvrige årsager til henvendelser bliver taget med i borgerrådgiverens videre arbejde i forhold til sikring af borgernes retssikkerhed.



Fokuspunkter for 2024

Borgerrådgiverens fokuspunkter for 2024



RUDERSDAL
KOMMUNE

Borgerrådgiverens fokuspunkter skal ses i sammenhæng med borgerrådgiverens anbefalinger til administrationen.

- Borgerrådgiveren vil have fortsat fokus på sagsbehandlingsfristerne - overholder vi fristerne? Holdes hjemmesiden opdateret og er den retvisende?
- Borgerrådgiveren vil også i 2024 stille skarpt på vores kommunikation med borgerne. Lykkes vi i vores dialog med borgerne?
- Borgerrådgiveren vil have fokus på afgørelser fra Ankestyrelsen. Det er håbet, at forvaltningen vil indgå i et samarbejde med borgerrådgiveren, som herved vil få et større indblik i forvaltningens sagsbehandling og indblik i det forbedringspotentiale, der ligger i Ankestyrelsens afgørelser.

Vedtægt for Rudersdal Kommunes borgerrådgiver

Indledning

Rudersdal Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion, jf. lov om kommunernes styrelse § 65 e.

Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Rudersdal Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed. Borgerrådgiveren skal endvidere understøtte, at kommunen omsætter fejl og mangler til læring i sagsbehandlingen til gavn for alle borgere i kommunen.

Borgerrådgiveren rådgiver og vejleder borgerne og påser, at deres interesser bliver varetaget, og at deres synspunkter indgår i sagsbehandlingen. Der kan være tale om, at kommunikationen med forvaltningen er gået i hårdknude, eller at borgeren ikke føler sig set, hørt og forstået i mødet med kommunen.

Fokus er på overholdelse af de forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik. Ansvar for selve sagsbehandlingen ligger fortsat i forvaltningen, og borgerrådgiveren kan ikke forholde sig til sagens materielle indhold.

Borgerrådgiveren skal i hele sin virksomhed have fokus på dialogprincippet – både i forhold til borgerne og til forvaltningen – samt til læringsperspektivet for forvaltningen. Borgerrådgivningen medvirker hermed til at understøtte Rudersdal Kommunes strategi om et stærkt borgerblik og ønsket om at blive bedre - til gavn for borgerne.

Vi lykkes kun i fællesskab.

Kapitel 1 - Baggrund og generelle bestemmelser

§ 1 Rudersdal Kommune har besluttet at oprette en borgerrådgiverfunktion. Borgerrådgiveren kan

vederlagsfrit benyttes af borgere, virksomheder, organisationer m.v. i Rudersdal Kommune. Borgerrådgiverfunktionen er oprettet efter Lov kommuners styrelse § 65e.

§ 2 Borgerrådgiveren er i sit virke uafhængig af den kommunale administration og ansættes og afskediges af kommunalbestyrelsen i Rudersdal Kommune efter indstilling fra Økonomiudvalget.

§ 3 Formålet med borgerrådgiveren er overordnet at styrke dialog og forståelse mellem Rudersdal Kommune og borgere, virksomheder m.v. Borgerrådgiveren påser i den forbindelse, at Rudersdal Kommunes sagsbehandling sker i overensstemmelse med gældende forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik. Borgerrådgiveren skal endvidere understøtte, at fejl og mangler i sagsbehandlingen omsættes til læring i forvaltningen.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal have bestået den juridiske kandidateksamen som cand.jur. Borgerrådgiveren er uvildig og kan ikke fungere som bisidder eller partsrepræsentant, herunder bistå borgere med sagers førelse ved højere instanser.

Kapitel 2 - Borgerrådgiverens kompetence og opgaver

§ 4 Borgerrådgiverens virksomhed omfatter de samme dele af administrationen, institutioner og tjenestesteder, som er omfattet af Kommunalbestyrelsens virksomhed.

Stk. 2. Udgangspunktet for borgerrådgiverens arbejde er en dialogbaseret tilgang.

§ 5 Borgerrådgiveren kan efter en henvendelse:

- a) vejlede om forståelsen af afgørelser og øvrig information fra kommunen
- b) rådgive om juridiske rettigheder, herunder eventuelle klagemuligheder
- c) undersøge, om kommunens sagsbehandling er i overensstemmelse med forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik
- d) videresende/henvide til rette område eller instans
- e) rådgive borgere i formuleringer af klager

f) deltage i møder mellem borger og forvaltning som mediator.

Stk. 2

Borgerrådgiveren kan ikke:

- a) træffe afgørelser eller ændre indholdet af en afgørelse
- b) behandle sager om serviceniveauet i kommunen
- c) behandle sager om kommunens personale- og ansættelsesforhold
- d) behandle sager, der allerede er påklaget til højere instans, indbragt for domstolene eller Folketingets Ombudsmand
- e) behandle en sag eller henvendelse uden forudgående høring eller afgørelse fra administrationen
- f) behandle sager, som Rudersdal Kommunalbestyrelse, Økonomiudvalget eller de til enhver tid værende stående udvalg har behandlet og taget stilling til
- g) behandle sager vedrørende forhold, der er ældre end 1 år, medmindre særlige forhold gør sig gældende.

Stk. 3

Borgerrådgiveren kan i samråd med enten borgmester eller Kommunalbestyrelsen gennemføre undersøgelsessager, fx hvis flere henvendelser udgør et mønster.

Borgerrådgiveren kan på samme baggrund gennemføre undersøgelser af egen drift.

§ 6 Borgerrådgiveren afgør selv, om en klage eller henvendelse giver anledning til en nærmere undersøgelse, og hvilke dele af klagen eller henvendelsen undersøgelsen skal omfatte. Borgerrådgiverens afgørelse herom kan ikke påklages.

§ 7 Borgerrådgiveren tilstræber at behandle alle henvendelser med en ensartet grad af professionalisme. Borgerrådgiveren er særligt opmærksom på at sikre, at alle borgere i Rudersdal Kommune så vidt muligt har mulighed for at få deres sag behandlet af borgerrådgiveren inden for en rimelig frist.

§ 8 Borgerrådgiveren kan afvise at behandle en henvendelse, hvis den skønnes særlig

kompliceret eller tidskrævende og derfor kan få negativ indflydelse på sagsbehandlingstiden generelt hos borgerrådgiveren.

§ 9 Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for borgerne i Rudersdal 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. § 18,
- 2) at tilbyde undervisning til medarbejdere i kommunen,
- 3) at yde vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret m.v.,
- 4) at yde bistand i forbindelse med projekter og lignende 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 3 - Borgerrådgiverens forhold til borgere, virksomheder m.v.

§ 10 Henvendelser fra borgere til borgerrådgiveren behandles fortroligt, og borgerrådgiveren er omfattet af tavshedspligt. Udveksling og videregivelse af personoplysninger samt adgang til it-fagsystemer kræver derfor samtykke fra borgeren.

§ 11 Borgerne kan kontakte borgerrådgiveren enten skriftlig, telefonisk, eller pr. e-mail. Kontaktoplysninger m.v. vil fremgå af kommunens hjemmeside. Møder kan afholdes efter aftale.

Kapitel 4 - Borgerrådgiverens forhold til administrationen

§ 12 Udgangspunktet for borgerrådgiverens arbejde er dialog mellem borger og administration. Eventuelle uoverensstemmelser mellem borgere og administration bør således i første omgang søges løst i administrationen direkte.

§ 13 Kommunens områder, institutioner m.v. er forpligtet til at give borgerrådgiveren de oplysninger, der er nødvendige for at udføre borgerrådgiverens opgaver. Hvis en borger eller virksomhed har givet samtykke hertil, vil borgerrådgiveren selv kunne få læseadgang til oplysninger om vedkommende borger eller virksomhed i det eller de relevante it-systemer.

§ 14 Områderne skal besvare borgerrådgiverens anmodninger inden for maksimalt 10 arbejdsdage. Er det ikke muligt at svare inden denne frist, skal området orientere borgerrådgiveren om baggrunden for dette og oplyse, hvornår området forventer at kunne svare.

§ 15 Borgerrådgiveren kan efter endt undersøgelse udtale sig om, hvorvidt Rudersdal Kommune efter borgerrådgiverens opfattelse har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser, herunder har tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

§ 16 Administrationen er ikke bundet af eventuelle anbefalinger eller henstillinger fra borgerrådgiveren. Et område, der ikke vil følge en anbefaling eller henstilling fra borgerrådgiveren, skal orientere borgerrådgiveren om det. Borgerrådgiveren skal i sådanne tilfælde orientere direktionen og borgmesteren herom.

§ 17 Borgerrådgiveren står i øvrigt til rådighed for administrationen i forhold til at afholde interne kurser, temadage eller lignende med indhold af særlig relevans for borgerrådgiverens virke i forhold til administrationen.

Kapitel 5 - Borgerrådgiverens forhold til Kommunalbestyrelsen

§ 18 Borgerrådgiveren udarbejder en årsberetning til Kommunalbestyrelsen.

I beretningen redegør borgerrådgiveren for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold indenfor borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling,

borgerbetjening m.v. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse komme med forslag og anbefalinger til Kommunalbestyrelsen og forvaltningen. Beretningen offentliggøres.

§ 19 Borgerrådgiveren står i øvrigt til rådighed for Kommunalbestyrelsen i forhold til fx temadrøftelser og særskilte problemstillinger.

Kapitel 6 – Ikrafttræden

§ 20 Denne vedtægt træder i kraft den 1. april 2023.

Godkendt af Kommunalbestyrelsen den 23. november 2022.