

Årsberetning 2015

Borgerrådgiver

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse.....	2
1 Forord.....	3
2 Kort om årsberetningen incl. læsevejledning.....	5
3 Borgerrådgiverens funktion.....	7
3.1 Formålet med borgerrådgiveren.....	7
3.2 Bemanding og sagsbehandling hos borgerrådgiveren.....	8
3.3 Kendskab til borgerrådgiveren.....	9
3.4 Netværk af borgerrådgivere.....	10
4 Drøftelser med politikere, direktion og centerledelser.....	11
4.1 Møder generelt - den politiske organisation.....	11
4.2 Møde med direktion.....	11
4.3 Møder med centerledelser.....	11
5 Afrapportering (statistik).....	13
5.1 Indledende bemærkninger ved læsning af statistik.....	13
5.2 Antallet af henvendelser og sager.....	13
5.3 Statistisk gennemgang af borgerhenvendelser.....	15
Omtale af konkrete sager af principiel eller generel betydning.....	19
6.1 Lang sagsbehandlingstid og manglende svar.....	19
6.2 Mangelfuld opfølgning på ulovlige forhold.....	22
6.3 Boligvisitation.....	23
6.4 Forbedringsforslag.....	26
6.5 Andre observationer af særlig interesse.....	27
7 Konklusioner og anbefalinger.....	29
8 Bemærkninger til det nye beretningsår 2016.....	33
BILAG 1 – Rammer og retningslinier for borgerrådgiverens virksomhed.....	34

1 Forord

Dette er den første årsberetning fra borgerrådgiveren i Gribskov Kommune og beskriver borgerrådgiverens arbejde i perioden 1. januar - 31. december 2015.

Formålet med beretningen er at give en status på, hvordan borgerrådgiverfunktionen har fungeret i den første periode, hvilke henvendelser der har været og om der i denne forbindelse har været grund til at sætte fokus på særlige udviklingsområder i de forskellige dele af administrationen.

Årsberetningen skal også bredt beskrive borgerrådgiverens arbejdsopgaver, den løbende dialog med administrationen og de særlige udviklingstiltag, som borgerrådgiveren anbefaler administrationen.

Gribskavs Byråd besluttede i december 2014 at etablere en borgerrådgiverfunktion, med henvisning til kommunestyrelseslovens § 65e. Dette betyder at borgerrådgiveren er ansat af Byrådet og refererer hertil, hvilket vil sige, at borgerrådgiver er uafhængig af Gribskov Kommunes administration.

Det var bred politisk opbakning ved byrådets oprettelse af funktionen.

Borgerrådgiver Jarl Ahlers Mortensen blev ansat samtidig med den endelige vedtagelse af borgerrådgiverfunktionen i december 2014 og med ansættelsesstart 1. januar 2015.

Byrådet besluttede samtidig med vedtagelsen af borgerrådgiverfunktionen, at borgerrådgiver som den første arbejdsopgave, skulle udarbejde "Rammer og retningslinier for borgerrådgiverens virksomhed". Udkast hertil blev fremlagt på temamøde for Byrådet den 2. februar 2015. Tilbagemeldinger fra Byrådet blev indarbejdet og derpå vedtog Byrådet "Rammer og retningslinier for borgerrådgiverens virksomhed" den 9. marts 2015.

Rammer og retningslinier beskriver hvad borgerrådgiver **kan og ikke kan** behandle.

Det kan overordnet bemærkes, at borgerrådgiveren ikke kan gå ind i sager af "egen drift", men alene gå ind i sager på baggrund af borgerhenvendelser. Det er således borgeren som starter en sag ved sin henvendelse til borgerrådgiver.

Hovedopgaven:

"Bygge bro via dialog i en forbedringskultur" er udgangspunktet for borgerrådgivers arbejde, således er funktionen funderet på 2 ben.

Det ene ben er at medvirke til at få dialogen tilbage på sporet og knytte borger og administration tættere sammen. Sidegevinsten er forbedring af Gribskov Kommunes image i form af oplevet tilfredshed med kommunens service.

Det andet ben er at medvirke til at opsamle borgers ideer til forbedringer samt borgerrådgivers observationer og konklusion på mønstre og sagsgange som kan forbedres og tidsforbrug, der kan mindskes. Sidegevinsten er her at opnå ressourcebesparelser og serviceforbedringer.

Det er mit indtryk, at Gribskov Kommune har fokus på dialog med borgerne, og at kommunen generelt set er velfungerende med dygtige og engagerede ansatte, som gerne vil udføre deres arbejde på bedste måde.

Borgernes henvendelser har dog også vist, at sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne på nogle områder kan forbedres.

Helsinge, den 31. marts 2016

Jarl Ahlers Mortensen
Borgerrådgiver

2 Kort om årsberetningen incl. læsevejledning

Årsberetningen for 2015 omfatter borgerrådgiverens virksomhed i perioden fra 1. januar til 31. december 2015.

I beretningen beskriver borgerrådgiveren rammerne for sit virke og orienterer om antallet af henvendelser fra borgerne og om de forhold inden for sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, som borgerne har klaget over.

Det fremgår af "Rammer og retningslinier for borgerrådgiverens virksomhed" at borgerrådgiveren 2 gange om året skal rapportere til byrådet om sine aktiviteter. Ud over halvårsstatus, skal borgerrådgiveren afgive en årlig beretning til byrådet.

Årsberetningen har til formål at give en orientering om borgerrådgiverens aktiviteter i 2015.

Årsberetningen skal indeholde en redegørelse for borgerrådgiverens virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrådgiveren kan i den forbindelse komme med forslag og anbefalinger til kommunens politiske ledelse, borgmesteren eller administrationen.

Årsberetningen skal også indeholde oversigter over antallet af behandlede sager samt resultatet af behandlingen.

Inden årsberetningen forelægges for Byrådet, sender borgerrådgiveren udkast til årsberetning til direktionen og chefgruppen dels til orientering og dels for kommentarer til selve fremstillingen.

Borgernes oplevelser med kommunen indeholder mange værdifulde oplysninger, som kan bruges i arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Årsberetningen beskriver tendenserne i de borgerhenvendelser, som borgerrådgiver har modtaget i det forløbne år. På baggrund af henvendelserne får Byrådet et overblik over borgerhenvendelsernes karakter, samtidig med, at borgerrådgiver angiver fokusområder til forbedring af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Det er herefter op til Byrådet og administrationen at målrette og styrke den indsats, som der særligt er behov for generelt og i de enkelte centre.

De 150 sager danner grundlag for de statistiske oplysninger i årsberetningen. Der blev registreret i alt 73 klager over sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at det ved læsningen af statistikken er relevant at perspektivere antallet af henvendelser til borgerrådgiveren i forhold til de mange tusinde borgerkontakter i kommunen årligt.

Borgerrådgiver deltog på Byrådets temamøde den 26.10.2015 hvor temaet var afrapportering af borgerrådgivers virksomhed for det første halvår af 2015 med statistik, foreløbige konklusioner og anbefalinger, som denne årsberetning også tager afsæt i.

Læsevejledning: For læsere, som ønsker at sætte sig ind i årsberetningens væsentligste afsnit, kan følgende læsevejledning følges:

Afsnit 1 og 2 (3 sider), afsnit 5 (statistisk behandling i form af 5 tabeller) og endelig afsnit 7 Konklusioner og anbefalinger (3 sider).

3 Borgerrådgiverens funktion

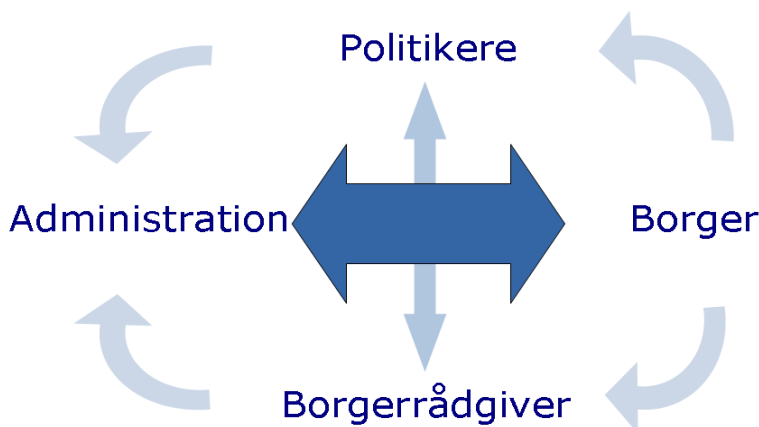
3.1 Formålet med borgerrådgiveren

Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Gribskov Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling.

Borgerrådgiverens opgave er at fungere som vejviser for borgerne og at gøre det lettere at klage over forhold, der vedrører Gribskov Kommune. Samtidig skal borgerrådgiveren medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrådgiver er hverken partsrepræsentant eller bisidder for borgeren eller administrationen, men deltager udelukkende for at hjælpe med kommunikationen og dialogen begge veje.

Nedenfor illustreres den funktion, borgerrådgiver har i samspillet mellem borger og administrationen, og i samspillet politikere/byråd og borgerrådgiver. Borgerrådgi-vers hovedfunktion ved borgerhenvendelser er hurtigst muligt at bringe sagen og dialogen tilbage på sporet mellem borger og administration (den store og fede pil).



Borgerrådgiverens grundlag og kompetencer fremgår af bilag 1. Nedenfor fremhæves det borgerrådgiver **kan og ikke kan**, jf. pkt. 3.3 og 3.4 i "Rammer og retningslinier for borgerrådgiverens virksomhed":

Borgerrådgiveren kan:

1. behandle klager over kommunens formelle sagsbehandling, personalets optræden og betjening og den måde, som kommunen løser de praktiske opgaver på
2. hjælpe borgeren med, hvor vedkommende skal henvende sig i kommunen med sin sag og formidle kontakt til det relevante center (ej telefonomstilling)
3. give information og rådgivning om, hvordan borgeren klager over kommunens afgørelser, og hvem der kan behandle den pågældende klage
4. hjælpe borgeren med at forstå en afgørelse fra kommunen
5. viderebringe forslag fra borgeren til, hvordan kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne kan blive bedre
6. hjælpe borgeren med at skabe eller genskabe kontakt og dialog med kommunens forvaltning

Borgerrådgiveren kan ikke:

1. ændre på indholdet i den afgørelse, der er truffet
2. behandle klager, som kan indbringes for lovhjemlede klageinstanser
3. behandle klager, der er eller vil blive indbragt for det kommunale tilsyn, ombudsmanden eller domstolene
4. behandle sager om personale- eller ansættelsesforhold
5. behandle klager over politiske beslutninger f.eks. over det politiske vedtagne serviceniveau, eller over forhold som har været bedømt af de stående udvalg, Økonomiudvalget eller Byrådet
6. behandle sager, der falder udenfor kommunens virksomhed, f.eks. forhold mellem private
7. behandle klager, hvor sagsbehandlingen er afsluttet for mere end 1 år siden

3.2 Bemanding og sagsbehandling hos borgerrådgiveren

Til at varetage borgerrådgiverfunktionen er der ansat en person.

Borgerrådgiveren har adresse på rådhuset i Helsingør, Rådhusvej 3, og borgerne kan kontakte borgerrådgiveren enten telefonisk på 72 49 68 30, pr. mail borgerraadgiver@gribskov.dk, via borger.dk eller ved personlig henvendelse.

Afhængig af henvendelsens karakter bliver borgeren inviteret til et møde hos borgerrådgiveren eller vejledt telefonisk eller skriftligt. I andre tilfælde kan mødet finde sted hos borgeren.

En stor del af henvendelserne afsluttes efter et møde hos borgerrådgiveren. Borgeren har fået mulighed for at fremføre sine synspunkter eller oplevelse af kontakten

med kommunen. Borgerrådgiveren har evt. kunnet give en forklaring på et sagsforløb eller har vejledt om reglerne på området, herunder klagemuligheder.

Hvis der er tale om en konkret klage over et aktuelt sagsforløb, vil borgerrådgiveren normalt sende sagen til det center, der er klaget over. Centret bliver bedt om at svare/udtale sig om sagen direkte til borgeren og med kopi af svaret til borgerrådgiveren.

Hvis borgeren, efter at have fået svar fra det center, der er klaget over, fortsat ønsker at klage, kontakter borgeren borgerrådgiveren igen. Borgerrådgiveren vil herefter se på sagen og vurdere, om der er grundlag for at undersøge sagen nærmere. Borgerrådgiveren har ikke pligt til at undersøge alle klager nærmere, men vil i hvert tilfælde vurdere, om der er udsigt til, at borgerrådgiveren vil kunne hjælpe yderligere.

Det er forudsat, at der skal være en løbende dialog mellem borgerrådgiveren og administrationen. Dialogen sker både i form af konkrete beskrivelser af borgernes klage, som sendes til det relevante center, og mere uformelt, det kan være pr. telefon eller pr. mail, hvis det drejer sig om problemstillinger, som kan afklares med det samme.

Om borgerrådgiveren holder møde med centrene, vil afhænge af henvendelsernes karakter. På disse møder drøftes borgernes klage/forslag til forbedringer af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i kommunen.

3.3 Kendskab til borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren arbejder løbende på at øge kendskabet til borgerrådgiverfunktionen – primært i forhold til borgerne, således at så mange borgere som muligt får kendskab til Byrådets beslutning om at indføre en borgerrådgiverfunktion.

Fra andre borgerrådgivere lyder erfaringerne, at en nyetableret borgerrådgiverfunktion først for alvor er alment kendt i kommunen efter ca. 3 års virke.

På kommunens hjemmeside er der etableret en side om borgerrådgiveren med oplysninger om, hvad borgerrådgiveren kan hjælpe med og med praktiske oplysninger om, hvordan man kontakter borgerrådgiveren.

Der annonceres ca. hver 3. uge i Ugeposten, ligesom der har været udsendt en række pressemeddelelser, som er blevet til artikler i lokalaviserne. Borgerrådgiver har også medvirket i udsendelse i lokal-tv.

Endelig er der uddelt foldere om borgerrådgivers virke, som ligger i receptionsområder på kommunens forskellige tjenestesteder, biblioteker og på de 2 frivilligcentre.

For at udbrede kendskabet til borgerrådgiveren har der været fokus på at opsøge de frivillige foreninger som bl.a. har direkte kontakt med borgerne og som giver råd og vejledning til borgerne ift. særlige problematikker, som omhandler kommunens myndighedsområde.

Borgerrådgiveren har således i perioden besøgt:

- Frivilligcenter Helsingør
- Frivilligcenter Græsted

Ved besøgene var der en god gensidig dialog om, hvad borgerrådgiveren kan og ikke kan, og om hvordan de forskellige organisationer forestillede sig, de kunne bruge en borgerrådgiver og omvendt.

Borgerne giver generelt positive tilbagemeldinger på, at der nu findes en borgerrådgiver i Gribskov Kommune og anerkender Byrådets beslutning om at stille denne funktion til rådighed for borgerne. Borgerne syntes, det er en rigtig fin service og mange er glade for at denne mulighed findes.

Der er også borgere som bruger tid på at sende en mail eller ringe op til borgerrådgiver og udtrykke deres tak for hjælpen.

3.4 Netværk af borgerrådgivere

Borgerrådgiveren i Gribskov Kommune er et 1-mands-hverv, som kræver uvildig og fortrolig behandling af henvendelser fra borgerne. Det betyder, at det er væsentligt at have et forum for erfaringsudveksling og sparring med borgerrådgiverne i de andre kommuner.

Borgerrådgiveren er en del af et landsdækkende netværk af borgerrådgivere samt af den lokale netværksgruppe for borgerrådgivere på Sjælland. Der holdes et årligt møde for alle landets borgerrådgivere samt flere lokale møder, hvor der er mulighed for drøftelse af konkrete problemstillinger. Kommunernes Landsforening (KL) har stillet et lukket dialogforum til rådighed for dialog og erfaringsudveksling borgerrådgiverne imellem.

Aktuelt samarbejder 5 sjællandske borgerrådgivere om at udvikle et nyt statistik-modul, som vil blive tilbudt alle borgerrådgivere. Målet er at skabe bedre overblik for den enkelte borgerrådgiver, men også medvirke til at alle registrerer efter samme praksis. Borgerrådgiver i Gribskov deltager lige nu ved at teste statistik-modulet på 2016-henvendelserne.

33 kommuner har nu ansat borgerrådgivere. De fleste kommuner har valgt at ansætte borgerrådgiveren i en uafhængig funktion efter kommunestyrelseslovens § 65e.

4 Drøftelser med politikere, direktion og centerledelser

4.1 Møder generelt - den politiske organisationen

Borgerrådgiverens indblik i Gribskov Kommune som organisation, det politiske niveau, administrationen og den daglige kontakt med de enkelte centre er afgørende for at kunne hjælpe borgerne bedst muligt videre i deres sag.

Da funktionen er ny, har det været vigtigt at få borgerrådgiveren præsenteret og få lavet en forventningsafstemning med de enkelte centre, ligesom det har været vigtigt for borgerrådgiveren at møde de personer - politikere og embedsmænd, som borgerrådgiveren naturligt har og vil få kontakt med. Således har borgerrådgiver deltaget på de 2 årlige budgetseminarer, dels for at få indblik i den økonomiske situation, dels for at stå til rådighed for spørgsmål fra byrådets medlemmer eller administrationen.

4.2 Møde med direktion

Kommunaldirektør og borgerrådgiver mødes 1 gang om måneden for at give gensidig og generel status for henholdsvis kommunens virksomhed og borgerrådgivers virksomhed.

4.3 Møder med centerledelser

Borgerrådgiver deltog 7.4.2015 på koncernledelsesmøde med oplæg vedr. borgerrådgiverfunktionen og lavede forventningsafstemning om det fremadrettede samarbejde. Her blev det bl.a. aftalt, at borgerrådgiver i udgangspunktet henvender sig til chefniveauet, når der er borgerhenvendelser til videresendelse og besvarelse i administrationen.

Borgerrådgiver gav udtryk for at ville henvende sig til administrationen, såfremt der dukker forhold op, som måske skal have opmærksomhed – hellere henlede opmærksomheden 1 gang for meget end 1 gang for lidt. Ideen er, at såfremt der er forhold som skal ændres/forbedres i sagsgangene, er det bedre det sker så hurtigt som muligt og ikke afvente den formelle afrapportering fra borgerrådgiver 2 gange om året.

I året har der været løbende møder med centerledelser, hvor borgerrådgivers virke og observationer er blevet fremlagt, eller der er drøftet eventuelle tiltag, som

kunne hjælpe centrene med at forbedre sagsbehandlingen. Flere centre har givet udtryk for, at den uformelle dialog mellem borgerrådgiveren og centrene og den hurtige reaktion på borgernes henvendelser er med til at skabe værdi både for borgerne og for den faglige udvikling i centrene.

Der har ligeledes været afholdt ad hoc møder med centerchefer, hvor der har været dialog om konkrete borgerhenvendelser, og om hvordan de bliver løst bedst muligt. Derudover har borgerrådgiver også benyttet lejligheden til at foreslå tiltag til forbedring af sagsgangene m.m., som borgerrådgiver har vurderet kunne afhjælpe nogle af de forhold som løbende observeres.

5 Afrapportering (statistik)

5.1 Indledende bemærkninger ved læsning af statistik

Ved læsning af statistikken er det vigtigt at holde sig for øje, at nogle centre har mere borgerkontakt end andre, og at nogle centre er væsentlig større end andre. Der er også stor forskel på, om centrenes relation til borgerne har et stærkt myndighedspræg – for eksempel ved at være kendetegnet ved stor afgørelsesvirksomhed – eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver.

Det er også relevant at perspektivere **antallet af henvendelser til borgerrådgiveren** i forhold til **de mange tusinde kontakter**, som er mellem borgerne og kommunen årligt.

Som et eksempel herpå, kan det oplyses, at borgerrådgiver har fået 18 klagehenvendelser inden for byggesagsområdet. Til sammenligning har administrationen behandlet 1239 byggesager i 2015.

5.2 Antallet af henvendelser og sager

Der har i 2015 været 144 borgerhenvendelser, som har resulteret i 150 sager.

En henvendelse defineres som en unik forespørgsel til borgerrådgiveren om en konkret problemstilling. En borger kan godt henvende sig en gang – men have flere forespørgsler i én henvendelse – f.eks. kan én forespørgsel indeholde to henvendelser om f.eks. både manglende inddragelse samt anmodning om aktindsigt i sagen – eller både dreje sig om f.eks. et jobafklaringsforløb ift. Jobcentret og et forbedringsforslag til administrationen i almindelighed. Når dette er tilfældet, kan en henvendelse altså godt tælle som to sager – for at give et bedre indblik i, hvad borgerne har af fokus.

Tidsmæssigt varierer henvendelserne i sagsbehandlingstid ved borgerrådgiveren fra alt mellem en 10-minutters telefonsamtale, hvor der gives råd og vejledning til flere dages sagsbehandlingstid i de sager, hvor der skal indhentes og læses flere dokumenter og deltage i møder med borgeren.

Når en henvendelse er registreret, vil fremtidige kontakter mellem borgeren og borgerrådgiveren om det samme emne ikke blive registreret særskilt. Selvom der i mange klagesager er tale om mellem 5 og 10 kontakter under et sagsforløb, bliver de kun registreret som én henvendelse.

Overordnet kan man sige, at der er **2 hovedtyper af henvendelser** til borgerrådgiver. Første hovedtype er **"klager"**, hvor borger er utilfreds med noget i forbindelse med mødet med administrationen. Anden hovedtype er alle **"andre henvendelser"**, som det fremgår af nedennævnte skema "Henvendelser pr. hovedopgave".

Heraf fremgår også, at antallet i de 2 typer henvendelser er omtrent lige store. Til gengæld vil der i udgangspunktet ligge noget mere arbejde for borgerrådgiver, når det drejer sig om en klage-henvendelse.

Tabel 1.

Henvendelser pr. hovedopgave:		
Forbedringsforslag	6	4%
Vejlede/vejvise	71	47%
Andre henvendelser i alt	77	51%
Behandle klager	73	49%
Klager i alt	73	49%
Henvendelser i alt	150	100%

Når en borger henvender sig til borgerrådgiveren, kan det dreje sig om, at borgeren ønsker at klage over sagsbehandlingen. Typisk vil en klage over sagsbehandlingen blive sendt til det center, som borgeren klager over.

Nogle borgere vælger dog efter et møde hos borgerrådgiveren, at klagen ikke skal videresendes, men i stedet bruges af borgerrådgiveren som borgerens forslag til generel forbedring af kommunens sagsbehandling. Andre klager bliver ikke videresendt, enten fordi centret efter en henvendelse fra borgerrådgiveren har kunnet håndtere sagen med det samme, eller fordi borgeren af personlige grunde har ønsket, at der aktuelt ikke skal gøres yderligere.

Borgerrådgiver vurderer, at skønsmæssigt 20% af henvendelser som starter som en klagehenvendelse ender med at blive til vejledning, vejvisning og modtagelse af forbedringsforslag, og dermed ikke bliver videresendt til administrationen.

Som nævnt indledningsvist varierer centrenes størrelse og opgavekompetence meget, hvilket nødvendigvis må afspejles i antallet af klager vedrørende de enkelte centre.

5.3 Statistisk gennemgang af borgerhenvendelser

Nedenfor fremgår, hvordan de 150 sager/henvendelser fordeler sig på overordnede funktionsområder:

Tabel 2.

Henvendelser pr. overordnet område:		
Velfærdsområdet	50	33%
Tekniske områder	66	44%
Borgerservice	25	17%
Stabe	1	1%
Andre henvendelser	8	5%
Henvendelser i alt	150	100%

I Gribskov Kommune er der relativt mange henvendelser på de tekniske områder (44%) i forhold til sammenligning med andre kommuner, hvor der typisk er flest henvendelser på velfærdsområderne (33%).

Dette forhold kan sandsynligvis tilskrives, at de ca. 41.000 fastboende borgere (18.000 helårsboliger) suppleres af ca. 27.000 sommerhusbeboere i ca. 12.000 sommerhuse (som har deres bopæl i anden kommune), hvorfor potentialet for henvendelser i Gribskov Kommune er 65% større end i en normal bopælskommune, når det gælder spørgsmål vedr. bolig/ejendom – typisk indenfor de tekniske områder.

Henvendelsernes fordeling på Gribskov Kommunes organisatoriske enheder/centre ser således ud:

Tabel 3.

Henvendelser pr. center:		
Center for Borgerservice og Beskæftigelse:		
Borgerservice	25	17%
Arbejdsmarkedsområdet	31	21%
Center for Børn og Unge	7	5%
Center for Social og Sundhed	12	8%
Center for Teknik og Miljø	50	33%
Center for Byer, Ejendomme og Erhverv	16	11%
Stabe	1	1%
Andre henvendelser	3	2%
Udbetaling Danmark	5	3%
GK I alt	150	100%

Heraf fremgår det, at 1/3 af alle henvendelser til borgerrådgiver vedrører Center Teknik og Miljø. Dette er atypisk i forhold til andre kommuner, men tilskrives bl.a. de mange sommerhuse i kommunen som tidligere beskrevet.

En forklaring på relativt få henvendelser til de 2 store velfærdsområder "Center Social og Sundhed" og "Center Børn og Unge", kan ligge i det forhold, at disse centre er opbygget i flere led. Eksempelvis hvis der er et problem i en skoleklasse, kan borgeren først gå til læreren, derpå skolens ledelse og endelig til fagchefer, centerchefer og direktør. Her er der tale om 5 led, hvorimod det tekniske område er organiseret i typisk 2 led. Antagelsen med "skoleeksemplet" er, at en utilfreds borger, har flere klagemuligheder inden borgerrådgiver evt. kommer ind i billedet.

Henvendelsestyper i forhold til centre

I oversigten nedenfor er hovedtyper af henvendelser fordelt på hvert center.

Tabel 4.

Henvendelser pr. center:	Forbedring	Vejlede/vejvise	Behandle klager	%-vis fordeling klager
Center for Borgerservice og Beskæftigelse:				
Borgerservice	0	20	5	7%
Arbejdsmarkedsområdet	3	16	12	16%
Center for Børn og Unge	0	3	4	5%
Center for Social og Sundhed	0	6	6	8%
Center for Teknik og Miljø	1	15	34	47%
Center for Byer, Ejendomme og Erhverv	1	5	10	14%
Stabe	1	0	0	0%
Andre henvendelser	0	3	0	0%
Udbetaling Danmark	0	3	2	3%
GK I alt	6	71	73	100%

Heraf fremgår at forbedringsforslag for 50% vedkommende vedrører Arbejdsmarkedsområdet. I sagens natur får centrene borgernes forslag til orientering og gerne til kommentering overfor borgerne.

Vejvisning og vejledning er registreret på det center som henvendelsen drejer sig om, men i de fleste af disse sager, løses henvendelsen i dialogen mellem borger og borgerrådgiver. Således får administrationen sjældent kendskab til indholdet af disse henvendelser.

Ser man på de 73 henvendelser med et klageindhold, så vedrører 47% af klagerne Center for Teknik og Miljø. Arbejdsmarkedsområdet og Byer, Ejendomme og Erhverv tegner sig for henholdsvis 16 og 14 procent af de samlede klager, som borgerrådgiver har modtaget.

Klageforhold og medholdsindikation

Tabellen nedenfor viser 2 ting, med udgangspunkt i de 73 henvendelser, som omhandler en klage. For det første kan man se, hvor mange af de 73 klagesager, der har en eller anden form for medholdsindikation. For det andet kan man aflæse, hvordan klagesager med medholdsindikation fordeler sig pr. center og pr. klage-tema.

Medholdsindikation: Medholdsindikation er borgerrådgivers vurdering på en skala fra 100% objektivitet til en mere subjektiv vurdering. Det drejer sig om de sager,

hvor en højere klageinstans (f.eks. Ankestyrelsen) har givet borger medhold, administrationen har omgjort den første afgørelse, administrationen svarer med beklagelse af et forhold, manglende overholdelse af kommunens servicemål vedr. sagsbehandlingstider m.m.

Klagetemaer: I de tilfælde, hvor der er vurderet medholdsindikation vedr. borgers klagesag, er der foretaget en opdeling, på hvilket forhold der ligger til grund for medholdsindikationen. Eksempelvis om det drejer sig om manglede overholdelse af servicemål vedr. svartider eller det drejer sig om selve afgørelsen.

Tabel 5.

Klager, medholdsindikation og klagetemaer pr. center	Klager i alt	Heraf medholdsindikation	Sagsbeh. tid / manglende svar	Afgørelser og vilkår	Manglende opfølgning ulovlige forhold	Andre temaer
Center for Borgerservice og Beskæftigelse:						
Borgerservice	5	2 (40%)	0	0	0	2
Arbejdsmarkedsområdet	12	4 (33%)	2	2	0	0
Center for Børn og Unge	4	2 (50%)	1	0	0	1
Center for Social og Sundhed	6	4 (67%)	2	2	0	0
Center for Teknik og Miljø	34	20 (59%)	10	1	7	2
Center for Byer, Ejendomme og Erhverv	10	5 (50%)	1	3	0	1
Udbetaling Danmark	2	1 (50%)	0	1	0	0
GK I alt	73	38 (52%)	16	9	7	6

Med 42% (16/38) af alle klager med medholdsindikation, udgør "klager over lang sagsbehandlingstid og manglende svar" den største del af de klager, som borgerne henvender sig med til borgerrådgiveren. Klager over lang sagsbehandlingstid omfatter både de tilfælde, hvor sagsbehandlingen i et sagsforløb betragtes som lang, og de tilfælde, hvor borgeren klager over, at administrationen ikke svarer på borgerens henvendelser.

De 3 forhold, som flest klager over (medholdsindikation), drejer sig om utilfredshed med sagsbehandlingstiden og manglende svar (16/38=42%), utilfredshed med sagens afgørelse og vilkår (9/38=24%) og utilfredshed med manglende opfølgning på anmeldelse af ulovlige forhold (7/38=18%).

Det ses også, at Center Teknik og Miljø tegner sig for 53% (20/38) af klagesagerne, hvor der er medholdsindikation og især drejer sig om manglende overholdelse af sagsbehandlingstider og manglende opfølgning på borgers anmeldelse af ulovlige forhold. Der henvises til yderligere uddybning heraf i afsnit 6.1 og 6.2.

Omtale af konkrete sager af principiel eller generel betydning

6.1 Lang sagsbehandlingstid og manglende svar

Det fremgår af Gribskov Kommunes hjemmeside, at borgeren kan forvente svar på en henvendelse senest inden 10 arbejdsdage, når der er tale om en generel henvendelse.

Det fremgår også af hjemmesiden, at det ikke er sikkert, at borgeren får et endeligt svar eller en afgørelse inden de 10 dage, men borgeren vil få en kvittering for, at kommunen har modtaget henvendelsen. Borgeren vil også få oplyst, hvornår der kan forventes et svar eller en afgørelse.

Gribskov Kommune har dermed fastsat en generel svarfrist (Kommunens servicemål), som centrene skal overholde. Den generelle svarfrist skal ikke forveksles med de tidsfrister for sagsbehandlingen, som de enkelte centre har fastsat for behandlingen af ansøgninger om forskellige former for hjælp.

Servicemål for e-mail og telefoni i Gribskov Kommune

- 1 Ved e-mail der kommer ind via en fællespostkasse, sender fællespostkassen et autosvar med kvittering for modtagelse.
- 2 Vi besvarer e-mail indenfor **10 arbejdsdage**. Enten med et svar eller en afgørelse eller med information om, hvornår borgeren kan forvente dette.

Efter punkt 7.1. i de godkendte rammer og retningslinier for borgerrådgiverens virksomhed har administrationen normalt en frist på 3 uger til at besvare borgerrådgivers henvendelse.

7.2. Hvis centrene m.v. ikke kan svare inden den fastsatte frist, skal de orientere borgerrådgiveren om det samt baggrunden herfor og oplyse, hvornår centrene forventer at kunne svare.

På et koncernledelsesmøde meldte chefgruppen tilbage til borgerrådgiver, at kommunens servicemål skulle være udgangspunkt for administrationens besvarelse af henvendelser fra borgerrådgiver. Svarfristen over for borgeren – uanset om klagen kommer via borgerrådgiveren eller ej – er dermed 10 arbejdsdage.

Svartider – nogle eksempler

Af tabel 5 fremgår det, at "Sagsbehandlingstid og manglende svar", er det klageforhold, hvor der er medholdsindikation i flest tilfælde (16 henvendelser).

I det følgende vil enkelte sagsforløb blive gennemgået i hovedtræk, dels for at illustrere borgerrådgivers observationer vedr. svartider på borgerhenvendelser og dels fremhæve 2 borgerhenvendelser med et langt forløb.

Sag 33 – vedr. aktindsigt i byggesag

Borger skriver afslutningsvis til udvalgte dele af Byrådet, administration og borgerrådgiver:

"Vi må igen konstatere, at endnu en henvendelse til Borgerrådgiveren var nødvendig, før administrationen ville svare på vores e-mail af 19.4.2015.

Det er stadigvæk uacceptabelt, at der skal gå 44 arbejdsdage før I svarer på vores 1. henvendelse af 25.1.2015 på trods af, der rykkes for svar / bekræftelse på modtagelse flere gange.

Det efterlader os med det indtryk, at man ikke havde til hensigt at svare på vores henvendelse af 25.1.2015."

Konklusion: Kritisabelt at et svar til borger vedr. aktindsigt – trods rykkere – skulle være 44 dage under vejs.

Administrationen bemærker: *"I 2015 er der kommet ledelsesmæssig opmærksomhed på, at ikke alle medarbejdere har været opmærksomme på de "nye" regler for aktindsigt, og derfor har visse henvendelser ikke været behandlet som aktindsigter (efter disse tidsfrister), men som alm. henvendelser. Konkret er der i forhold hertil sket orientering på centermøde om de nye regler, ligesom teamlederne har øget fokus.*

Derudover har der været dialog med chefjurist vedr. muligheden for at gennemføre interne kurser i god forvaltningsskik, således at der fremadrettet arbejdes med større forvaltningsmæssig fokus på området".

Sag 46 – vedr. ulovlig salg og skiltning i grundejerforening

Grundejerforening henvender sig i 2014 og påtaler 2 ulovlige forhold. Da de 2 ulovlige forhold genopstår i 2015, retter formanden for grundejerforeningen igen henvendelse til administrationen og efterfølgende til borgerrådgiver for at få hjælp til at få svar på henvendelsen til Center for Teknik og Miljø (TMS). Idet der stadig ikke kommer svar, ønsker formanden for grundejerforeningen at borgerrådgiver går yderligere ind i sagen. Borgerrådgiver retter på ny henvendelse til administrationen og beder om en status samt redegørelse for hele forløbet.

Borgerrådgiver sender således forespørgsel til administrationen om svar til borger den 1.7.2015. Svar og redegørelse fremsendes 22.1.2016 med beklagelse over den lange svartid.

Af redegørelsen fremgik, at denne var blevet udarbejdet 14.9.2015 og afsendt til formanden, men hverken formand for grundejerforening eller borgerrådgiver havde modtaget redegørelsen på det tidspunkt.

Konklusion: Kritisabelt at redegørelse til borger – trods flere rykkere – skulle være 205 dage under vejs.

Administrationen bemærker: *“Ulovligt salg i vejkanten er sket hen over sommeren, og der har løbende været kontakt med klager. Salget er stoppet med udgangen af august, og der har været en forståelse hos sagsbehandleren for, at sagen var afsluttet pba mundtlig dialog ved forholdets ophør. Borgerrådgiveren har ønsket en redegørelse for sagen, og den er desværre ikke prioriteret, da sagen blev vurderet afsluttet ift. borger”.*

Anbefaling til administrationen

Med udgangspunkt i ovennævnte eksempler og andre henvendelser fra borgere med lang svartid, har borgerrådgiver på møder 25.6.2015 og 11.8.2015 med centerchef og direktør anbefalet følgende:

At borgernes klagehenvendelser sættes i system (“Klagesystem”). Dette kunne eksempelvis gøres ved at en person registrerer klagehenvendelserne med angivelse af dato for modtagelse.

Vedkommende person skal ikke svare på henvendelserne, men under ledelsesmæssig bevågenhed sikre, at sagsbehandlere svarer borgerne inden for servicemålets 10 arbejdsdage, eller angiver hvornår endeligt svar kan forventes. “Personen der håndterer klagesystemet” skal således medvirke til at sikre, at der er dialog med borger og aftalte tidsfrister overholdes.

Administrationen bemærker: *“Generelt er der fokus på kommunens servicemål om besvarelse af henvendelser indenfor 10 dage, og der er sket flere tiltag i Center for Teknik og Miljø med henblik på, at sikre at svarfrister overholdes. Generelt er det et tema, som drøftes løbende i såvel ledelsen som på de enkelte sagsområder. For visse typer henvendelser, er det tillige udarbejdet en oversigt/liste over indkomne henvendelser, således at det er muligt tæt at følge disse, og såvidt muligt sikre besvarelser af henvendelserne. Henvendelser omfattet af denne liste tæller henvendelser til Borgmester og Udvalgsformænd, til direktionen og til borgerrådgiveren.*

På trods af fokus på området, er det ikke altid muligt, at behandle sagerne hurtigt, og der er, som eksemplerne viser, også eksempler på, at sagsbehandlingen har været meget lang og at der ikke i tilstrækkelig grad er sikret løbende processvar. Når sagsbehandlingstiderne i visse tilfælde er lange, skyldes det til dels, at sagerne

i forskellig grad har været komplekse eller det måske har været svært at få høringsvar mv.

De sager der nævnes vedr. Byg, og netop på dette område har der i 2015 været meget stort politisk og ledelsesmæssig fokus på sagsbehandlingstider for byggesagsbehandling, ligesom der er sket tilpasning af arbejdsproces mhp. prioritering af sager, således er der bl.a. indført en hurtigbane mhp. at sikre kort sagsbehandlingstid for lette og ukomplicerede sager. Ressourcerne er desværre begrænsede, og fokus på dels procesoptimering og dels byggesagsbehandling, har betydet, at der ikke har været samme fokus på øvrige henvendelser på området”.

6.2 Mangelfuld opfølgning på ulovlige forhold

I 7 sager er kommunen blevet gjort opmærksom på et ulovligt forhold af borgere. Administrationen (Tilsynsmyndigheden) har pligt til at reagere på et ulovligt forhold (undtaget vis det er af underordnet betydning), når administrationen bliver opmærksom herpå.

Jf. Vejledning om håndhævelse af Naturbeskyttelsesloven, Planloven og Bygge-loven, maj 2007 gælder følgende: ”Tilsynsmyndigheden har pligt til at reagere, når den bliver opmærksom på et ulovligt forhold, medmindre forholdet er af underordnet betydning. Passivitet fra tilsynsmyndigheden side kan således medføre, at tilsynsmyndigheden ikke kan håndhæve reglerne overfor ejer/bruger”.

Borger har, i nedennævnte 3 tilfælde, igen måtte rykke administrationen og påpege, at det ulovlige forhold stadig eksisterer. Derfor har kommunen tilsyneladende ikke handlet på borgers henvendelse.

- Sag 46 om ulovligt salg og skiltning i grundejerforening
- Sag 62 om ulovlig etableret vejadgang og dræn i grundejerforening
- Sag 71 om ulovlig husfarve ifølge lokalplan i grundejerforening

Anbefaling til administrationen

Med udgangspunkt i ovennævnte forhold, har borgerrådgiver på møder 25.6.2015 og 11.8.2015 med centerchef og direktør anbefalet følgende:

At borgernes henvendelser om ulovlige forhold sættes i system. Dette kunne eksempelvis gøres ved at registrere henvendelserne i det ”klagesystem” som er beskrevet i forrige afsnit.

”Personen der håndterer klagesystemet” skal således medvirke til at sikre, at der bliver fulgt op på borgernes henvendelser om ulovlige forhold.

Administrationen bemærker: ”Der er opmærksomhed på, at der skal ske lovliggørelse af ulovlige forhold. Lovliggørelsessager indgår i prioriteringen med øvrige sager.

Generelt for disse sager er, at det ofte er svært at få partsudtalelser, hvilket ofte betyder langstrakte forhold. Samtidig sker det ofte - som eks. i nævnte sag om husfarven - at der søges om dispensation til lovliggørelse af forholdet".

6.3 Boligvisitation

Der er stor efterspørgsel efter boliger i Gribskov Kommune og meget administration hermed.

I foråret 2015 kom der på kort tid 5 henvendelser fra ældre borgere som havde søgt ældrebolig eller anvisningsbolig og fået afslag. I dialogen med borgerne om deres mulighed for at klage over afgørelsen, fik borgerrådgiver indsigt i administrationsgrundlaget og kunne se nogle mønstre og sammenhænge:

I de 5 henvendelser er der konstateret problemer vedr. manglende partshøring af boligindstillingsrapport (1), ikke-specifik og konkret begrundelse for afslag (2), samt manglende henvisning til de dokumenter der ligger til grund for afgørelsen (3).

På baggrund af disse observationer tog borgerrådgiver umiddelbart kontakt til administrationen og formanden for Boligvisitationsudvalget (BVU).

Med udgangspunkt i de 5 sager om boliganvisning (sag nr. 27-30-37-40-69), bemærkede borgerrådgiver 5 forhold som blev meddelt administrationen til overvejelse:

1) Overblik over den almennyttige boligmasse

Lovgivningen tilsiger, at kommuner skal tildeles hver 4. ledig bolig blandt de almennyttige boligselskaber. Borgerrådgiver forespurgte, om der er overblik over, hvor mange almennyttige boliger, som findes i Gribskov Kommune, og hvorvidt man har overblik over hvor mange af disse, som er tildelt via boligvisitationen.

Antagelse: Det kunne være tilfældet, at Gribskov Kommunes kvote på 25% ikke er overholdt – i givet fald ville der kunne fremskaffes flere boliger i kommunen, som der lige nu er stor mangel på.

Administrationen: *Oplyser, at der er fuldt overblik over den almennyttige boligmasse i kommunen, samt at hver 4. bolig stilles til tilrådighed for kommunens anvisningsvirksomhed.*

2) Begrundelse for afslag

De 4 af 5 sager har alle fået afslag med følgende begrundelse:

"Boligvisitationsudvalget (BVU) har vurderet, at du ikke opfylder visitationskriterierne, da din nuværende bolig anses for at være velindrettet til dit behov og du ikke har behov for en specialindrettet bolig".

Denne standardsætning går igen i alle svarene, desuagtet at i 2 af tilfældene er der tale om KOL-patienter, som ikke kan tåle brændeovn og udluftningsanlæg i boligen, hvor der ikke er tale om fysisk boligindretning. Borger uden bopæl har ligeledes fået afslag med begrundelsen, at boligen anses for at være velindrettet til dit behov.

Konklusion: Begrundelsen skal være specifik og konkret i forhold til de dokumenter der ligger til grund for afgørelsen.

Administrationen: *Ændring af procedure for afgørelser med afslag.*

Når BVU på mødet beslutter sig for afslag for bolig, får vi nu til protokollen noteret, hvad der konkret er tillagt vægt i sagen, dvs. den konkrete og individuelle begrundelse. Der er derudover ændret i skabelonen til afslag, således at der skrives både den overordnede begrundelse (som kan være den samme i mange sager, fx. ved plejecenterboliger at der ikke er behov for døgnovervågning) og den konkrete og individuelle begrundelse. Den individuelle begrundelse kan fx. være, at borgeren ifølge visitationsrapporten klarer sig selv uden hjælp af andre. Dvs. at vi nu følger Ankestyrelsens henstilling om at være mere konkret i afgørelsen.

3) Omtale af vigtige dokumenter for afgørelsen

Det anbefales, at alle de dokumenter som ligger til grund for afgørelsen (f.eks. lægeerklæring og boligindstillingsrapport) nævnes i afgørelsen, samt at boligindstillingsrapporten, som det væsentligste dokument, kunne vedlægges afgørelsen.

Administrationen: *Taget til efterretning.*

4) Partshøring

På vegne af kommunen (Social og Sundhedsområdet) har privat firma gennemført vurdering af nuværende bolig og borgers funktionsniveau i de sager, hvor borger har ansøgt om ældrebolig eller plejebolig. Rapporten hedder "Boligindstilling til Gribskov Kommune". Der kan ikke være tale om en **indstilling**, men en aktuel vurdering af borgers situation. Det er Boligvisitationsudvalget som træffer afgørelse bl.a. på baggrund af "Bolig- og funktionsvurderingen".

På vurderingsrapporten er der endvidere et felt: "Er ovennævnte oplysninger partshørt?" I de 4 sager borgerrådgiver har været direkte involveret i, har borger ikke fået mulighed for at se rapporten, og er dermed ikke blevet partshørt. I 2 af rapporterne er der netop ikke lagt vægt på det centrale problem for borger, og dermed har udvalget truffet afgørelse på et ikke tilstrækkeligt oplyst grundlag, ligesom Ankestyrelsen kan have vurderet på det samme ikke tilstrækkeligt oplyste grundlag.

På borgerrådgivers opfordring rettede administrationen derfor henvendelse til Ankestyrelsen vedr. de igangværende klagesager hos Ankestyrelsen med bemærkning om, at der kunne være tvivl om, hvorvidt der var sket partshøring i disse sager.

Administrationen: *Der er nu etableret procedure, hvor borger partshøres inden Boligvisitationen træffer afgørelse om ansøgning til ældre- eller plejebolig.*

5) Generel og overordnet kommunikation

Borgerrådgiver har overfor administrationen foreslået, at der udarbejdes kommunikationsmateriale til hjemmesiden, hvortil borgere kan henvises og de administrative medarbejdere forvise sig om, hvad der er Gribskov Kommunes aktuelle serviceniveau på boliganvisningsområdet. Ydermere kunne det overvejes at lave annoncekampagner i Ugeposten eller informationsfoldere, som kan ligge på kommunens forskellige borgerrettede tjenestesteder.

Hovedbudskabet i kommunikationsmaterialet er, at det at skaffe en bolig i udgangspunktet er en privat sag. Gribskov Kommune anviser boliger i særlige situationer og når visse kriterier er opfyldt. Det drejer sig om ældreboliger, anvisningsboliger, plejecenterboliger og flygtningeboliger.

Administrationen: *Vi er netop i gang med at redigere en smule i det ansøgnings-skema med tilhørende information omkring anvisningsbolig, der findes på kommunens hjemmeside. Det omhandler primært mere orientering til borger om dennes pligt til at komme med oplysninger til ansøgningen, da vi ikke altid kender borgeren i forvejen.*

Ankestyrelsens bemærkning til kommunens sagsbehandling

Ankestyrelsen har ud over egen sagsbehandling – også på baggrund af borgerrådgivers henvendelse til administrationen og administrationens henvendelse til Ankestyrelsen vedr. tvivl om manglende korrekt partshøring, udtalt følgende kritik:

“Vi skal bemærke, at vi finder kommunens afgørelse mangelfuld, idet kommunen ikke har angivet de oplysninger om sagens faktiske omstændigheder som er tillagt væsentlig betydning ved afgørelsen, jf. forvaltningslovens § 22, stk. 1, 2. pkt., og § 24, stk. 2. Vi har dog ikke fundet grundlag for at hjemvise sagen på denne baggrund, idet de relevante oplysninger forelå i sagen.”

Konklusion

Det er borgerrådgivers opfattelse at der ydes en fin indsats og vejledning af borgere som ønsker bolig i Gribskov Kommune.

Der er rettet op på de forhold som er belyst af borgerrådgiver og delvist kommenteret af Ankestyrelsen.

Borgerrådgiver vurderer, at dette forløb er et eksempel til efterlevelse og viser effekten af hurtig dialog og opretning af uhensigtsmæssigheder i administrationsgrundlaget.

Indenfor samme beretningsår er der således konstateret uhensigtsmæssigheder, gennemført dialog og opretning herpå, så der i dag administreres efter forvaltningsloven og god forvaltningsskik. Dette har borgerrådgiver kunnet konstatere i forbindelse med nye sager vedr. boliganvisning.

Anbefaling til administrationen

Borgerrådgiver anbefaler en kommunikationsstrategi vedr. boliganvisningsområdet, herunder hvilke borgere som kan komme i betragtning til hvilke boliger i Gribskov Kommune jf. punkt 5) ovenfor.

6.4 Forbedringsforslag

I dette afsnit vil nogle af de forbedringsforslag, som er kommet til borgerrådgivers kendskab fra borgerne samt andre borgerrådgivere.

Forslag 1 - borgerforslag vedr. service og god kommunikation

Sag 5: *"Som gammel kommunikationsmand, kan jeg ikke lade være med at komme med et par gode råd til kommunen, som i øvrigt gælder i alle livets forhold:*

1. Husk, at "service" betyder at tjene og hjælpe. Det er ikke altid man får det indtryk i kontakten med kommunen, hvor man ofte får oplevelsen af, at være til besvær. ("Hvor kunne det dog være rart, hvis vi ikke havde alle de mange borgere, vi hele tiden skal forholde os til!")

2. I sagsbehandlingen er det vigtigt altid at sikre at borgeren er helt opdateret med hensyn til tidsforløbet og faserne i en given sagsbehandling. Hvis man ved, at det vil tage X-antal dage før man hører nyt - så slår man sig også til tåls med dette. Men, hvis man intet hører eller mangler orientering/viden om, så starter frustrationerne og frygten for at være gemt og glemt i sagsbunkerne. Frustrationer fører til utilfredshed, der igen risikerer at blive til følelsesladede udbrud overfor kommunens medarbejdere. Dette kan ingen være tjent med - og burde kunne undgås med den rette indstilling og den rette informations-logistik".

Forslag 2 - borgerforslag vedr. imødekommende saldoopgørelser

Sag 114: Borger har henvendt sig vedr. en klage over tonen i en saldoopgørelse og har i den forbindelse sendt et forslag til Center for Koncernstyring og IT. Forslaget går på forbedring af tekst og sprog i saldoopgørelser.

Da borgeren i første omgang fik et svar om at henvendelsen var taget til efterretning, har borgerrådgiver fulgt op på forslaget og rettet henvendelse til Center for koncernstyring og IT.

Borgerrådgiver: *"Jeg har også fået nedennævnte henvendelse fra borger - et forbedringsforslag til bedre skriftlig kommunikation fra kommunens side vedr. standardskrivelser.*

Jeg har forevist saldoopgørelsen for en kommunikationsmedarbejder, for at finde ud af, om der kunne være et forbedringspotentiale her, og det mener vedkommende, der kunne være.

Jeg kunne derfor foreslå, at kommunikationsmedarbejderen spørges om, hvordan denne saldoopgørelse kunne formuleres mere imødekommende og det kunne også vurderes, om der er andre standardskrivelser, som det giver mening at se på.

Jeg ved kommunikationsmedarbejderen er ved at se på en række standardskrivelser i det tekniske område.

I givet fald Center for Koncernstyring og IT gør brug af forslaget, kunne det være en god ide at skrive til borger og fortælle, hvad hans henvendelse i givet fald har afstedkommet”.

Administrationen: *Der vil blive set på det tekstmæssige i brevet forud for næste udsendelse af saldoopgørelser i maj.*

Forslag 3 – Kommunikation af afslag til borgere

Andre Kommuner har indført, at sagsbehandler ringer til borger og fortæller om en afgørelse (afslag) som er på vej med digital post. Oplevelsen er, at det mindsker klager/henvendelser over afgørelser efterfølgende (Borgerrådgiver, Viborg Kommune).

6.5 Andre observationer af særlig interesse

Tilbagedatering af breve

Borgerrådgiver har fået henvendelse fra borger, der på vegne af andre borgere har den opfattelse, at sagsbehandlere tilbagedaterer breve for, at det ser ud som om sagsbehandlingstiden bliver kortere. Dette forhold har borgerrådgiver undersøgt i administrationen, og givet nedennævnte opklarende svar til borger.

”Jeg lovede lige en tilbagemelding på dine og andre borgers oplevelse af datoer på henholdsvis breve og portostempling på kuverter.

Jeg har undersøgt sagen og kan give flg. beskrivelse med udgangspunkt i dit eksempel:

Hvis borger er tilmeldt digital post, leveres brevet indenfor 15 min. I dit eksempel fredag den 16-10-15. Brevene dateres naturligvis den dag, de sendes.

Hvis borger er fritaget for digital post, går det videre til fjernprint og dermed udskrives og sendes det fra Fjernprintcentret (Kommunedata). Frankeringen står automatisk til B-post, hvor Postdanmark har op til 5 hverdage til at levere brevet. Hvis der f.eks er kort svarfrist i det sendte brev, så kan sagsbehandler skifte til A-post, hvor Postdanmark så har 2 hverdage.

I dit eksempel er B-post frankeringen dateret 21-10-15 (altså 3. hverdag) og leveret hos borger 22-10-15 (4. dagen), og samlet set inden for de 5 hverdage.

Håber ovennævnte giver forklaring herpå, ellers er du meget velkommen til at vende tilbage”.

Borger har efterfølgende kvitteret og takket for svaret.

Udbetaling Danmark

Siden marts 2013 har Udbetaling Danmark haft ansvaret for en lang række offentlige ydelser, f.eks. folkepension, boligstøtte, førtidspension og barseldagpenge.

Ovennævnte er således ikke en kommunal opgave, og falder derfor udenfor borgerrådgers virksomhed. Fordi der stadig er lidt tvivl om snitfladerne mellem borger, Udbetaling Danmark og kommuner, er borgerrådger gået ind i nogle sager efter henvendelse fra borgere.

En del borgere kontakter fortsat kommunen om disse ydelser og ikke alle oplever, at de får den fornødne hjælp i kommunen. Selvom flere ydelser nu udbetales af Udbetaling Danmark, har kommunen fortsat en pligt til at vejlede borgerne. Det fremgår af § 3 i Lov om Udbetaling Danmark, at kommunen skal yde generel vejledning om alle de muligheder, der findes for at modtage ydelser på Udbetaling Danmarks sagsområde.

På foranledning af en række borgerhenvendelser og dialog med administrationen, blev det aftalt, at borgerrådger skulle undersøge den nye forretningsgang med Udbetaling Danmark.

Udfordringen er, at borger, som har brug for at mødes om komplicerede sager, henvises til kommunen, som af gode grunde har svært ved at hjælpe borgerne specifikt, idet kompetencen ligger hos Udbetaling Danmark, men de er ikke gearret til at have møder med borgere (lovbestemt), hvorfor borgere henvises til kommunen.

I dialogen med Udbetaling Danmark, kom det frem, at Udbetaling Danmark har en kundeambassadør, som svarer til en borgerrådger i kommunerne. Derfor kan borgere som har brug for at mødes med Udbetaling Danmark om en sag, kontakte kundeambassadøren. Denne forretningsgang har borgerrådger meddelt Ydelsescentret, som herefter kan henvise borgere til Udbetaling Danmarks kundeambassadør.

7 Konklusioner og anbefalinger

Dette afsnit belyser de generelle problemstillinger, som borgerrådgiveren har fundet anledning til at trække frem på baggrund af de statistiske oplysninger for 2015 og fra den løbende dialog med borgerne. Specifikke konklusioner og anbefalinger for centre fremgår således af tidligere afsnit og vil ikke omtales her.

Lang sagsbehandlingstid og manglende svar

Sagsbehandlingstiden er en udfordring for de fleste offentlige myndigheder.

Jf. tabel 5 udgør klager over sagsbehandlingstid og manglende svar den hyppigste klageårsag med 16 klager svarende til 42 procent af klagerne, hvor der er medholdsindikation. Klageforholdet "sagsbehandlingstid" omfatter både de tilfælde, hvor sagsbehandlingen i et sagsforløb betragtes som lang, og de tilfælde, hvor borgeren klager over, at administrationen ikke svarer på borgerens henvendelser eller er meget lang tid om det.

Konklusion

Borgerrådgivers kommunikation overfor borgere, som er utilfredse med kommunens sagsbehandlingstid og svar:

"Jeg kender ingen i administrationen som går på arbejde for at genere borgerne og udføre dårlig service og give uklare svar, men jeg kan ikke afvise, at der er en vis travlhed i administrationen, som måske får det til at se sådan ud – altså lang sagsbehandlingstid og korte/ikke helt præcise svar."

Det er borgerrådgivers vurdering, at manglende overholdelse af servicemålet om svar inden 10 arbejdsdage og aftalte svartider efterfølgende, kan skyldes 4 forhold:

- Der er afsat for lidt ressourcer
- Forretningsgange er ikke optimeret
- Mangel på rette kompetencer
- En kombination af de 3 første forhold

Borgerrådgiveren har konstateret, at mange henvendelser fra borgere skyldes, at borgerne ikke er orienteret om, hvad de kan forvente i forhold til sagsbehandlingstiden. Når borgerne henvender sig og spørger til sagen, oplever de i nogle tilfælde, at sagsbehandleren ikke svarer dem, eller at de må rykke flere gange, før de får et svar. Hvis sagsbehandlingstiden overskrides, eller hvis borgeren ikke bliver orienteret om, hvad der sker i vedkommendes sag, får borgeren en oplevelse af, at der ikke sker sagsbehandling i sagen.

Der kan være en række saglige grunde til, at en enkelt sag trækker længere ud en oprindeligt forventet. Det kan være, at sagen er mere kompliceret end først antaget. Mange borgere klager, fordi de ikke er blevet orienteret om, hvad der sker i deres sag og om en eventuel forsinkelse. Der er altså tale om, at kommunikationen med borgerne ikke fungerer optimalt.

Når der ikke bliver truffet en afgørelse, er borgeren også afskåret fra at få sagen prøvet ved en klageinstans.

Også ud fra et ressourcemæssigt synspunkt er det problematisk at undlade at give borgeren besked om, at sagen trækker ud, eller at undlade at svare på borgernes henvendelser inden for kort tid.

Mange borgere vil reagere ved at henvende sig til administrationen igen. Det betyder, at også andre medarbejdere må bruge deres tid på at svare på spørgsmål eller at undersøge sagen nærmere. Nogle borgere vælger at klage over sagsbehandlingen til en leder, og også i den forbindelse skal der bruges ressourcer på at svare borgeren. Dette forløb kan gentages ved at borger går til direktion, udvalgsformænd og/eller borgmester, hvorved ressourceforbruget yderligere forøges.

Sagsbehandleren har måske sparet en smule tid ved ikke at svare borgeren. Til gengæld har andre ansatte brugt ekstra tid på at hjælpe den samme borger. Kommunen som helhed har derfor ikke sparet tid – og borgeren har en negativ oplevelse af kommunen.

Særligt sagsbehandlingstiden giver administrationen problemer i forhold til at leve op til principperne om god forvaltningsskik. Klager over manglende svar på henvendelser inden for svarfristen på 10 arbejdsdage viser, at kommunens servicemål ikke overholdes i alle tilfælde.

Anbefaling

Det anbefales, at administrationen skærper fokus på at sikre overholdelse af de svarfrister, som er fastsat af Gribskov Kommune, samt at sikre overholdelse af de lovmæssige sagsbehandlingsfrister og principperne om god forvaltningsskik. Det indbefatter også at orientere om status i sagsbehandlingen i sager, som strækker sig ud over den forventede tid.

Det anbefales, at administrationen har fokus på betydningen af at forbedre kommunikationen med borgerne. Det betyder bl.a. at være tydelig i udmeldingen om en forventet sagsbehandlingstid. På de områder, hvor der er fastsatte sagsbehandlingsfrister, skal borgeren informeres om dette og have skriftlig besked, hvis fristen ikke overholdes. På andre områder, hvor der er ikke er fastsatte frister, bør borgeren orienteres om den forventede sagsbehandlingstid – evt. med en løbende orientering om status i sagen – og orienteres, hvis sagen trækker ud.

”Sætte sig i spidsen for kommunikationsprocessen”

Det er borgerrådgers vurdering, at Gribskov Kommunes **image kan forbedres** og samtidig **opnå ressourcebesparelser**.

Gribskov arbejder i øjeblikket med at forbedre den skriftlige kommunikation med borgerne ved kursusvirksomhed rettet mod sagsbehandlere. Dette er et vigtigt initiativ og bør ifølge borgerrådger følges op af analyse af hvordan de fastsatte servicemål fremadrettet kan overholdes.

Det kunne anbefales at Gribskov Kommune indfører et mål om, at ingen borger må få lejlighed til at rykke for et svar.

Det kræver at alle ansatte skal medvirke til at sikre, at det er kommunens medarbejdere som ”bestemmer” kommunikationsprocessen og hele tiden sørger for at borger ikke kommer dem i forkøbet med et spørgsmål om, hvornår en svar foreligger. Når borger bliver holdt orienteret om processen, er der ikke noget at spørge ind til eller klage over. Det er borgerrådgers indtryk, at borgere ikke bliver utilfredse med at fristen forlænges, når blot man får besked herom inden den nugældende frist udløber.

Anbefalingen kan udmøntes i følgende forslag:

- Fokus på betydningen af en forbedret kommunikation, herunder at være tydelig i udmeldingen om forventet sagsbehandlingstid
- Information om fastsatte sagsbehandlingstider og skriftlig besked, hvis fristen ikke overholdes
- Løbende orientering om status i sagen, hvis sagen trækker ud
- Foreslået ”system” til opnåelse af svar i henhold til servicemålet, jf. afsnit 6.1.
- Analyse af grunden til den bagvedliggende grund til den manglende overholdelse af servicemålet

Andre forslag af generel karakter

Ud over ”Lang sagsbehandlingstid og manglende svar”, vil borgerrådger konkludere og anbefale følgende:

Konklusion

Det er borgerrådgers opfattelse, at Gribskov Kommune generelt er stærke i det personlige møde med borgerne, men at svartider på skriftlige henvendelser kan forbedres.

Det er endvidere borgerrådgers opfattelse, at der gives god borgerservice på Rådhuset, Birkevang og på Bymosevej, og borgerne virker tilfredse hermed. Borgerrådger oplever ro og god stemning ved betjeningen og serviceringen af borgerne.

Anbefalinger

Der i de foregående afsnit beskrevet en række anbefalinger af mere specifik karakter og møntet på bestemte centre. Nedenfor er således oplistet de anbefalinger som er af mere generel karakter:

- Konsekvent brug af auto-svar, kvitteringsbreve for både fællespostkasser og personer (sidstnævnte især ved fravær)
- Overvej brug af mundtlig tilbagemelding på afgørelser inden afsendelse. Gode erfaringer fra andre kommuner, hvor klager og henvendelser efterfølgende mindskes

8 Bemærkninger til det nye beretningsår 2016

Efter de første 3 måneder af 2016 ser billedet i hovedtræk således ud:

For det første er der ca. dobbelt så mange henvendelser sammenlignet med samme periode i 2015.

For det andet tyder det på at dialogen mellem borgerrådgiver og administration har afhjulpet den relativt lange sagsbehandlingstid, som blev konstateret i 2015.

BILAG 1 – Rammer og retningslinier for borgerrådgiverens virksomhed

0. Indholdsfortegnelse

1. Borgerrådgiverens overordnede funktion
2. Borgerrådgiveren og dennes forhold til Byrådet og udvalg
3. Borgerrådgiverens opgaver og kompetence
4. Indgivelse af klager til borgerrådgiveren
5. Iværksættelse af undersøgelser på baggrund af borgerhenvendelser
6. Sagernes oplysning
7. Frist for svar til borgerrådgiveren
8. Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion
9. Principperne for udtømt dialog og inddragelse
10. Borgerrådgiverens medvirken til forbedringer
11. Eventuelle klager over borgerrådgiveren
12. Tavshedspligt for borgerrådgiveren
13. Tilbage melding og offentlighed
14. Ikrafttræden

1. Borgerrådgiverens overordnede funktion

Formålet med Gribskov Kommunes borgerrådgiverfunktion er at bidrage til at forbedre kommunens dialog med borgerne og sagsgangene i forbindelse med klager og sagsbehandling i øvrigt. Byrådet har, ved 2. behandlingen den 15.12.2014 af ændring af Gribskov Kommunes styrelsesvedtægt, truffet beslutning om etablering af en borgerrådgiverfunktion. Funktionen er forankret direkte under Byrådet og er uafhængig af kommunens borgmester, udvalg og administration, jf. § 65 e i lov om kommunernes styrelse. Borgerrådgiverens forhold er overordnet reguleret i kommunens styrelsesvedtægt § 22. Efter denne bestemmelse yder borgerrådgiveren rådgivning og vejledning til borgerne og bistår Byrådet med dets tilsyn og kontrolfunktion i forhold til de stående udvalg, borgmesteren og administrationen. Ved beslutning på møde den 9.3.2015 fastsætter Byrådet følgende nærmere "Rammer og retningslinier" for borgerrådgiverens opgaver og virksomhed:

2. Borgerrådgiveren og dennes forhold til Byrådet og udvalg

- 2.1. Det er Byrådet, der ansætter og afskediger borgerrådgiveren efter forud indhentet erklæring fra Økonomiudvalget, jf. Gribskov Kommunes styrelsesvedtægt § 22.
- 2.2. Borgerrådgiveren er uafhængig af de stående udvalg, borgmesteren og administrationen.
- 2.3. Borgerrådgiveren refererer til Byrådet, som varetager den overordnede ledelse af borgerrådgiverfunktionen.
- 2.4. Borgerrådgiveren afrapporterer – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – til Byrådet to gange om året, hvor den ene af rapportering har form af en årsberetning, hvor borgerrådgiveren redegør for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af forhold, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening m.v. Borgerrådgiveren kan i sin beretning komme

med forslag og anbefalinger til Byråd, borgmester eller administrationen. Beretningen offentliggøres på kommunens hjemmeside. Den anden afrapportering er ikke nærmere reguleret, men forventes at være en mere summarisk afrapportering - en slags "midtvejs-status" på året.

3. Borgerrådgiverens opgaver og kompetence

3.1. Borgerrådgiverens virksomhed omfatter kommunens økonomiudvalg, stående udvalg, ad hoc udvalg, borgmesteren, administrationen samt skoler, institutioner og andre tjenestesteder, der er omfattet af kommunens virksomhed.

3.2. Borgerrådgiveren har i denne henseende først og fremmest en mediatorrolle, hvor det handler om at sikre konstruktiv dialog mellem kommunens centre og borgerne.

Borgerrådgiveren kan endvidere vejlede, behandle klager og foretage undersøgelser mv. vedrørende følgende?

- overholdelse af lovgivning
- overholdelse af forvaltningsretlige grundsætninger
- overholdelse af god forvaltningsskik
- overholdelse af kommunens/byrådets egne vejledninger og retningslinier
- sagsbehandling, herunder sagsbehandlingstid
- personalets optræden

3.3. Borgerrådgiveren kan:

- behandle klager over kommunens formelle sagsbehandling, personalets optræden og betjening og den måde, som kommunen løser de praktiske opgaver på.
- hjælpe borgeren med, hvor vedkommende skal henvende sig i kommunen med sin sag og formidle kontakt til det relevante center (ej telefonomstilling).
- give information og rådgivning om, hvordan borgeren klager over kommunens afgørelser, og hvem der kan behandle den pågældende klage.
- hjælpe borgeren med at forstå en afgørelse fra kommunen.
- viderebringe forslag fra borgeren til, hvordan kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne kan blive bedre.
- hjælpe borgeren med at skabe eller genskabe kontakt og dialog med kommunens forvaltning.

3.4. Borgerrådgiveren kan ikke:

- ændre på indholdet i den afgørelse, der er truffet
- behandle klager, som kan indbringes for lovhjemlede klageinstanser
- behandle klager, der er eller vil blive indbragt for det kommunale tilsyn, ombudsmanden eller domstolene
- behandle sager om personale- eller ansættelsesforhold
- behandle klager over politiske beslutninger f.eks. over det politisk vedtagne serviceniveau, eller over forhold som har været bedømt af de stående udvalg, Økonomiudvalget eller Byrådet
- behandle sager, der falder udenfor kommunens virksomhed, f.eks. forhold mellem private
- behandle klager, hvor sagsbehandlingen er afsluttet for mere end 1 år siden

3.5. Borgerrådgiveren kan derudover afvise udsigtsløse sager, fx klagesager, hvor iværksættelsen af en nærmere undersøgelse ikke forventes at kunne føre til et styrket medhold for borgeren, og hvor alle øvrige foreliggende muligheder for at kunne hjælpe, i øvrigt må anses for udtømt.

3.6. Borgerrådgiveren er uvildig og kan ikke fungere som bisidder eller partsrepræsentant, herunder bistå borgere med sagers førelse ved højere instanser.

3.7. Borgerrådgiveren kan ikke bistå forvaltningen i konkrete sager. Borgerrådgiveren kan dog bistå forvaltningen ved generelle forespørgsler indenfor funktionens kompetence og opgaver.

4. Indgivelse af klager til borgerrådgiveren

4.1. Klager til borgerrådgiveren kan indgives af enhver, der har en individuel, væsentlig interesse i sagen.

4.2. Klager over forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, kan indgives af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet.

4.3. Borgerrådgiveren afgør selv, om en klage giver grundlag for en undersøgelse og hvilke dele af klagen, undersøgelsen skal omfatte.

4.4. Klage skal indgives senest 1 år efter, at forholdet er indtruffet.

Borgerrådgiveren kan dog i særlige tilfælde se bort fra en overskridelse af klagefristen, hvis:

- klagen fortsat har fornøden retlig interesse for borgeren
- det er muligt, at få sagen tilstrækkeligt oplyst samt
- en undersøgelse af klagen konkret eller generelt kan bidrage til en forbedring af den aktuelle sagsbehandling, herunder ved at sætte fokus på relevante forvaltningsretlig regler og principper

4.5. Hvis disse hensyn ikke samlet er opfyldt, kan borgerrådgiveren i ganske få situationer i stedet lægge vægt på, om formålet med borgerrådgiverfunktionen i øvrigt taler for, at sagen behandles.

5. Iværksættelse af undersøgelser på baggrund af borgerhenvendelser

5.1. Borgerrådgiveren afgør selv, om en sag giver grundlag for iværksættelse af en nærmere undersøgelse, dvs. behandling af klagen efter punkt 3.3. nr. 1, med henblik på en udtalelse fra borgerrådgiveren, og herunder hvilke dele af sagen, en sådan undersøgelse i givet fald skal omfatte.

5.2. I sager, hvor borgerrådgiveren beslutter at iværksætte en undersøgelse, kan forvaltningen afkræves en skriftlig udtalelse med en svarfrist på normalt 3 uger. Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstilling mv., før forvaltningen på denne måde har haft lejlighed til at udtale sig.

5.3. Hensigten med borgerrådgiverens eventuelle undersøgelse af en konkret klagesag er at give sagens parter en uvildig vurdering af, om kommunen har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde begået fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat god forvaltningsskik.

5.4. Det primære bedømmelsesgrundlag for borgerrådgiveren er den til enhver tid gældende centrale del af forvaltningsretlig lovgivning (fx forvaltningslov, offentlighedslov, retssikkerhedslov og persondatalov), god forvaltningsskik samt kommunens egne retningslinjer og politikker.

6. Sagernes oplysning

6.1. De organisatoriske enheder, som er omfattet af borgerrådgiverens funktion, har pligt til at meddele borgerrådgiveren de oplysninger og give de dokumenter m.v., som borgerrådgiveren anmoder om.

6.2. Borgerrådgiveren kan afkræve centrene m.v., der er omfattet af borgerrådgiverens virksomhed, skriftlige udtalelser. Centrene kan beslutte, at underordnede enheder inden for centrets område kan besvare borgerrådgiverens henvendelse på centrenes vegne.

6.3. Centrenes pligt til at oplyse konkrete sager på borgerrådgiverens begæring efter 6.1. gælder også fortrolige oplysninger belagt med tavshedspligt.

6.4. Inden borgerrådgiveren indhenter oplysninger som nævnt i 6.1 og 6.3. gør borgerrådgiveren vedkommende borger opmærksom på, at der med dennes anmodning om borgerrådgiverens behandling af sagen samtidig anses for samtykket til indhentelse og behandling af de fornødne oplysninger fra forvaltningen, medmindre andet udtrykkeligt tilkendegives.

6.5. Borgerrådgiveren kan besigtige ethvert tjenestested og har adgang til samtlige lokaliteter i kommunen mod behørig legitimation.

7. Frist for svar til borgerrådgiveren

7.1. Kommunens centre m.v. skal besvare borgerrådgiverens henvendelser inden 3 uger, medmindre borgerrådgiveren fastsætter en længere frist.

7.2. Hvis centrene m.v. ikke kan svare inden den fastsatte frist, skal de orientere borgerrådgiveren om det samt baggrunden herfor og oplyse, hvornår centrene forventer at kunne svare.

8. Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion

8.1. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager bedømme om kommunen har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

8.2. Borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde og kan i den forbindelse udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger og henstillinger. Udover centerchefen, så orienteres direktion og borgmester om udtalelser fra borgerrådgiveren, ligesom alle udtalelser indgår i årsberetningen til Byrådet i kort, anonymiseret form.

8.3. Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for det enkelte center m.v., men det enkelte center skal meddele borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke bliver fulgt af centret. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere direktion, borgmester, det relevante stående udvalg, Økonomiudvalget eller Byrådet om forholdet.

8.4. Hvis borgerrådgiverens undersøgelse af en sag viser, at der i kommunen må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning, skal borgerrådgiveren give Byrådet meddelelse om sagen.

8.5. Hvis en klage ikke giver borgerrådgiveren anledning til kritik, henstilling m.v. kan sagen afsluttes, uden at borgerrådgiveren forinden forelægger klagen til udtalelse for det pågældende center.

9. Principperne om udtømt dialog og inddragelse

9.1. Uoverensstemmelser mellem borgere og kommunens centre m.v. skal søges løst mellem disse, inden borgerrådgiveren kan tage stilling til dem.

9.2. Borgerrådgiveren kan dog give henstilling om at fremme afslutning af en sag, hvis det på det foreliggende grundlag vurderes, at sagen har trukket længere ud end sædvanligt.

9.3 Hvis et center ikke kan afgive endeligt svar inden for 10 arbejdsdage efter en henstilling fra borgerrådgiveren, som anført i pkt. 9.2, skal centret inden for samme frist skriftligt oplyse borgeren og borgerrådgiveren om:

- lovmæssig sagsbehandlingstid for den pågældende type sag, hvis en sådan er fastsat
- politisk eller administrativt fastsatte sagsbehandlingstid, hvis en sådan er besluttet
- kontaktoplysninger til hvem, borgeren kan rette henvendelse
- så vidt muligt oplysning om, hvornår centret regner med at endeligt svar kan foreligge.

10. Borgerrådgiverens medvirken til forbedringer

10.1. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for brugerne af Gribskov Kommune. Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse yde konsultativ bistand til centrene og medarbejderne i kommunen, herunder ved

- at give tilbagemelding til Byrådet om sine overordnede konstateringer, jf. pkt. 2.4
- at tilbyde undervisning til medarbejdere i kommunen med henblik på kompetenceudvikling i forhold til sagsbehandling og borgerbetjening.
- at give vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret m.v.
- at yde bistand i forbindelse med projekter og lignende til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne.

11. Eventuelle klager over borgerrådgiveren

11.1. Klager over borgerrådgiveren som funktion eller person behandles af Byrådet. Sådanne sagers forberedelse tilrettelægges af borgmesteren i egenskab af formand for forsamlingen.

12. Tavshedspligt for borgerrådgiveren

12.1. Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke. Se endvidere pkt. 6.3, 6.4 og 13.2.

12.2. Borgerrådgiveren skal respektere borgerens anonymitet, hvis borgeren fremsætter anmodning herom. Borgerrådgiveren må i sådanne tilfælde afholde sig fra at gennemføre undersøgelser i anledning af det oplyste. Borgerrådgiveren kan dog i helt særlige tilfælde foretage undersøgelser, f.eks. hvor oplysningerne giver mistanke om fortsatte grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.

13. Tilbagemelding og offentlighed

13.1. Borgerrådgiveren fører løbende dialog med centrene om behov og muligheder for forbedringer i kommunens sagsbehandling og orienterer kommunens centre om sine overordnede konstateringer.

13.2. Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. Borgerrådgiverens undersøgelser er således offentligt tilgængelige med de begrænsninger, der følger af regler om tavshedspligt m.v.

14. Ikrafttræden

14.1. Disse rammer og retningslinier er vedtaget på Byrådets møde den 09.03.2015 og er gældende fra 1. januar 2015.