

Borgerrådgiverens Beretning 2020

Hillerød Kommune



Indhold

Indledning	3
Borgerrådgiverens funktion.....	3
Borgerrådgiverens arbejdsmetode.....	4
Aktiviteter	5
Henvendelser	6
Procesretfærdighed	8
Sager pr afdeling	9
Jobcenteret.....	9
Ældre og Sundhed.....	10
Familier og Sundhed	10
Fokusområder	11
SMS og E-mailkorrespondance.....	12
Journaliseringspligten.....	13
Indledende sagsbehandlingsskridt i afgørelsessager	13
Sammenfatning	14

Indledning

Denne beretning fra Hillerød Kommunes Borgerrådgiver har til formål at orientere om aktiviteterne i perioden fra den 1. august 2019 til den 1. april 2020. Dette er den nuværende Borgerrådgivers første beretning.

Borgerrådgiverstillingen har været ubesat og funktionen dermed lukket i perioden fra den 1. december 2018 frem til den 1. august 2019.

Det betyder, at der er en ny kvinde på posten, som har skulle lære organisationen og kommunen at kende, herunder lære at skelne mellem afdelinger, sektioner og enheder.

Det har også betydning på den måde, at funktionen skal "varmes op igen". Det skal formidles til både borgere, medarbejdere og samarbejdspartnere, at der nu igen er en Borgerrådgiver i Hillerød Kommune.

Det er en kontinuerlig opgave, at sikre borgernes kendskab til funktionen. Det er i sagens natur afgørende, at borgerne kender til tilbuddet, for at funktionens formål kan opfyldes. Bestræbelserne på at sikre dette, omtales nærmere under afsnittet om Aktiviteter.

Ligeledes er det en kontinuerlig opgave, at sikre medarbejdernes kendskab til funktionen, både så de kan henvise borgerne til denne ekstra hjælp, og så de har en forståelse for, hvad der forventes af dem og hvad de kan forvente i samarbejdet med Borgerrådgiveren. Det er afgørende, at kommunens medarbejdere deltager engageret i samarbejdet, for at funktionens formål kan opnås optimalt. I sidste ende hviler borgernes retssikkerhed primært i hænderne på myndigheden og derfor er velvilje, samarbejde og compliance helt centralt.

Beretningen afspejler de erfaringer, som Borgerrådgiveren har gjort sig i forbindelse med de konkrete sager, som i antal ligger meget langt fra at have kvantitativ validitet, hvorfor der ikke kan træffes generelle konklusioner på baggrund af denne.

Borgerrådgiverens beretning er først og fremmest en rapport til byrådet og til kommunens direktion. Dog er det forhåbningen, at beretningen ligeledes vil blive læst af medarbejdere og interesserede borgere.

Borgerrådgiverens funktion

Det overordnede formål med funktionen er, at borgerrådgiveren skal bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed og arbejde for en god dialog mellem borgerne og kommunen. Borgerrådgiveren er uafhængig af forvaltningen i sit virke og organisatorisk placeret under kommunaldirektøren.

Rammerne er defineret sådan, at Borgerrådgiveren kan:

- behandle klager over kommunens sagsbehandling og personalets optræden
- hjælpe med at genskabe dialogen mellem borger og afdeling
- vejlede om, hvordan man klager over en afgørelse, og hvordan en klagesag behandles
- hjælpe med at forstå en afgørelse eller et brev fra kommunen
- vejlede om rettigheder og muligheder i forbindelse med kommunens sagsbehandling
- hjælpe med at finde vej i det kommunale system

- videreformidle forslag til, hvordan kommunens borgerbetjening kan forbedres

Borgerrådgiveren har desuden mulighed for at deltage i møder sammen med borger og sagsbehandler. Borgerrådgiveren deltager i møder for at hjælpe dialogen på vej, hjælpe borgeren med at få besvaret sine spørgsmål og sikre, at der er lavet klare aftaler på mødet.

Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over det politisk vedtagne serviceniveau eller det faglige indhold i kommunens afgørelser.

De fleste borgere kontakter Borgerrådgiveren telefonisk eller pr mail. Alle er velkomne til at bede om et personligt møde og hvis der er behov for det, kan mødet finde sted hos borgeren.

Borgerrådgiveren er ansat 15 timer om ugen og træffes pt. tirsdag og torsdag.

Enhver borger og virksomhed i Hillerød Kommune kan rette henvendelse til Borgerrådgiveren og der er mulighed for at være anonym, hvis man ønsker det.

Borgerrådgiveren fungerer uafhængigt af kommunens afdelinger.

Borgerrådgiveren skal ligeledes i løbet af 2020 varetage Hillerød Kommunes whistleblowerfunktion. Funktionen er aktuelt under teknisk afklaring, således at anonymitet kan sikres ved skriftlig henvendelse.

Borgerrådgiverens arbejdsmetode

Hvis afdelingen ikke har haft mulighed for at forholde sig til borgerens klage forinden henvendelse til Borgerrådgiveren, vil sagen blive oversendt til en leder i den pågældende afdeling. Oversendelsen kan være mundtlig eller skriftlig, afhængigt af sagens karakter. På den måde styrkes dialogen mellem borgeren og afdelingen.

Borgerrådgiveren samarbejder primært med ledere og chefer i den indledende fase, når der er tale om klagesager. Afdelingerne har forskellige ønsker til samarbejdet med Borgerrådgiveren, og det er primært disse, der sætter rammen for samarbejdet med de forskellige medarbejdere.

Det er Borgerrådgiverens klare ambition at arbejde dialogbaseret. Det betyder, at mundtlig dialog oftest er hensigtsmæssig. Det er Borgerrådgiverens erfaring, at når afdelingerne stiller sig til rådighed for mundtlig dialog tidligt i processen, kan langt de fleste henvendelser klares relativt gnidningsfrit og hurtigt. Det er oftest den bedste måde, at trevle misforståelser og uklar kommunikation op.

Når borgere henvender sig omkring klager vedrørende sagsbehandling eller lignende, arrangeres ofte et møde mellem Borgerrådgiveren og borgeren, hvor borgeren kan fremlægge sin sag, og Borgerrådgiveren i samarbejdet med borgeren planlægger, hvordan en løsning af problemstillingen kan se ud. I flere tilfælde vil Borgerrådgiveren enten deltage ved næste møde med forvaltningen eller arrangere et møde med den pågældende afdeling – alt afhængig af sagens karakter.

Erfaringen er, at den konfliktløsende og dialogbaserede tilgang til funktionen giver borgerne en god forståelse af sagsbehandlingen af deres sag.

Når Borgerrådgiveren igennem drøftelser af konkrete sager med borgerne eller forvaltningen bliver opmærksom på uhensigtsmæssige procedurer eller forhold, som efter Borgerrådgiverens opfattelse kan eller bør gøres anderledes, gives enten en mundtlig eller skriftlig orientering til forvaltningen.

Fremadrettet vil det være et fokuspunkt for Borgerrådgiveren ligeledes at give konkret feedback til medarbejderne, når der efter Borgerrådgiverens opfattelse er tale om et fagligt godt og hensigtsmæssigt arbejde.

Aktiviteter

I denne beretningsperiode, har Borgerrådgiveren deltaget i forskellige aktiviteter, ud over det primære arbejde med borgernes sager. Aktiviteterne er primært relateret til at udbrede kendskabet til funktionen internt i organisationen og eksternt i kommunen, hvor borgerne har kontakter og får deres informationer. For at opfylde dette formål, har Borgerrådgiveren fortalt om funktionen på afdelingsmøder og mødtes med chefer og ledere internt i kommunen, besøgt Trollesbro og holdt oplæg for brugerne af Værestedet, samt holdt møder med samarbejdspartnere, såsom den boligsociale koordinator i Østervang, Den Frivillige Rets Hjælp og Hillerød Kommunes pårørende konsulent.

Derudover har Borgerrådgiveren deltaget i det nationale Borgerrådgivernetværk, samt ved Ålborg Universitets Forvaltningsretskonference. Herudover har Borgerrådgiveren haft opslag på Hillerød Kommunes Facebookside og distribueret informationsmateriale på biblioteket, rådhuset, til krisecentre og bosteder, Frivilligcentret og diverse foreninger og andre mulige samarbejdspartnere.

Der er yderligere tiltag på vej, i form af interview i Frederiksborg Amts Avis, samt produktionen af en roll-up, der skal stå i Borgerservice, med information om Borgerrådgiverfunktionen. Begge tiltag er blevet forsinket af den aktuelle Corona-krise.

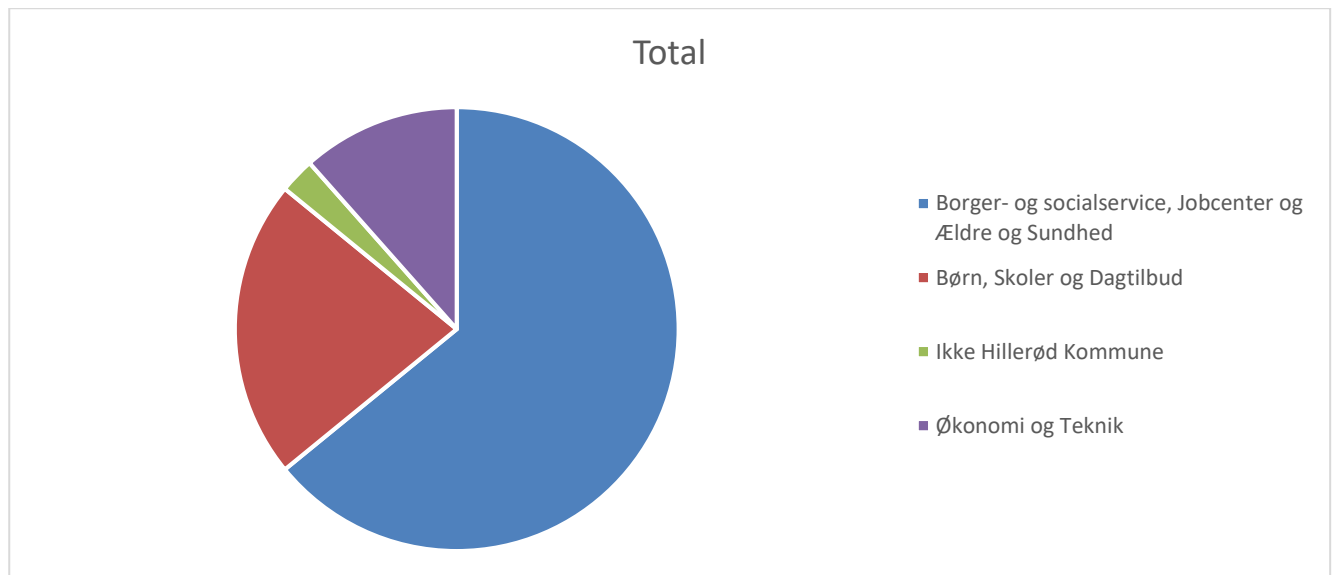
*Michala Thousig
Borgerrådgiver*



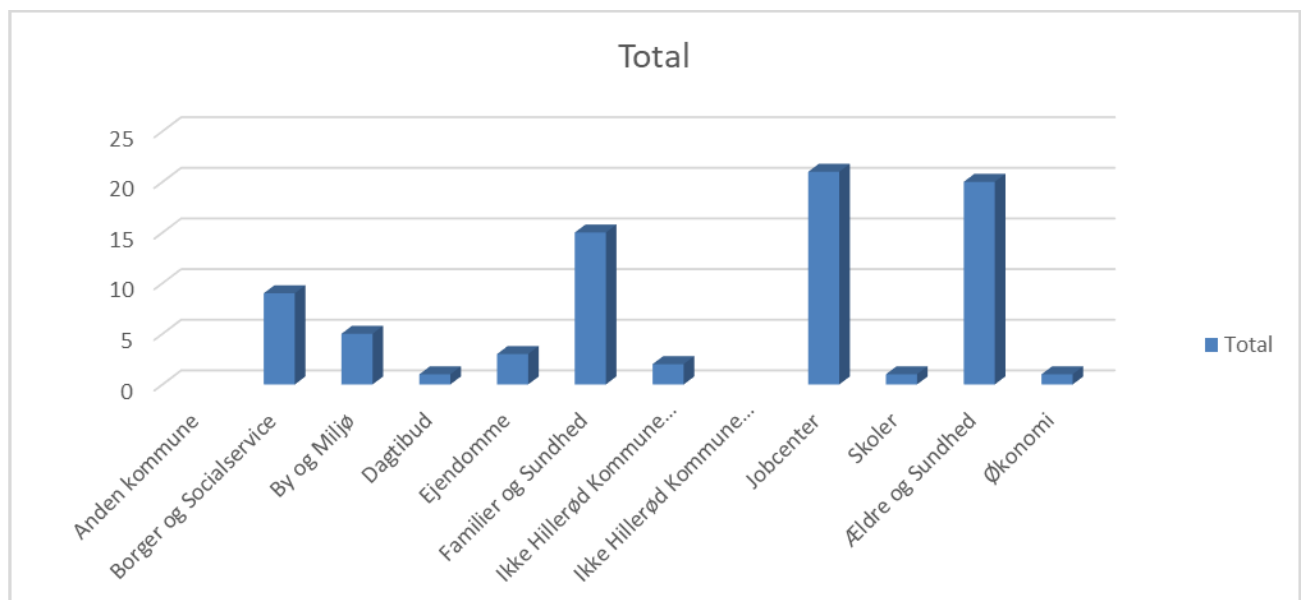
Henvendelser

Fra funktionens opstart til den 1. april 2020, er der modtaget 79 henvendelser fra borgere, om 97 forskellige forhold. Fremskrives dette antal til en 12 måneders periode, vil årsprognosen ligge på omtrent 118 henvendelser. Det tyder på at borgerne har et vist kendskab til funktionen, til trods for at den har været lukket ned i en længere periode, forud for beretningsperioden. Der er ingen tvivl om, at dette også er relateret til at kendskabet til Borgerrådgiverfunktionen generelt er øget i samfundet.

Sagerne fordeler sig således på direktør-områderne:



Og således pr afdeling:



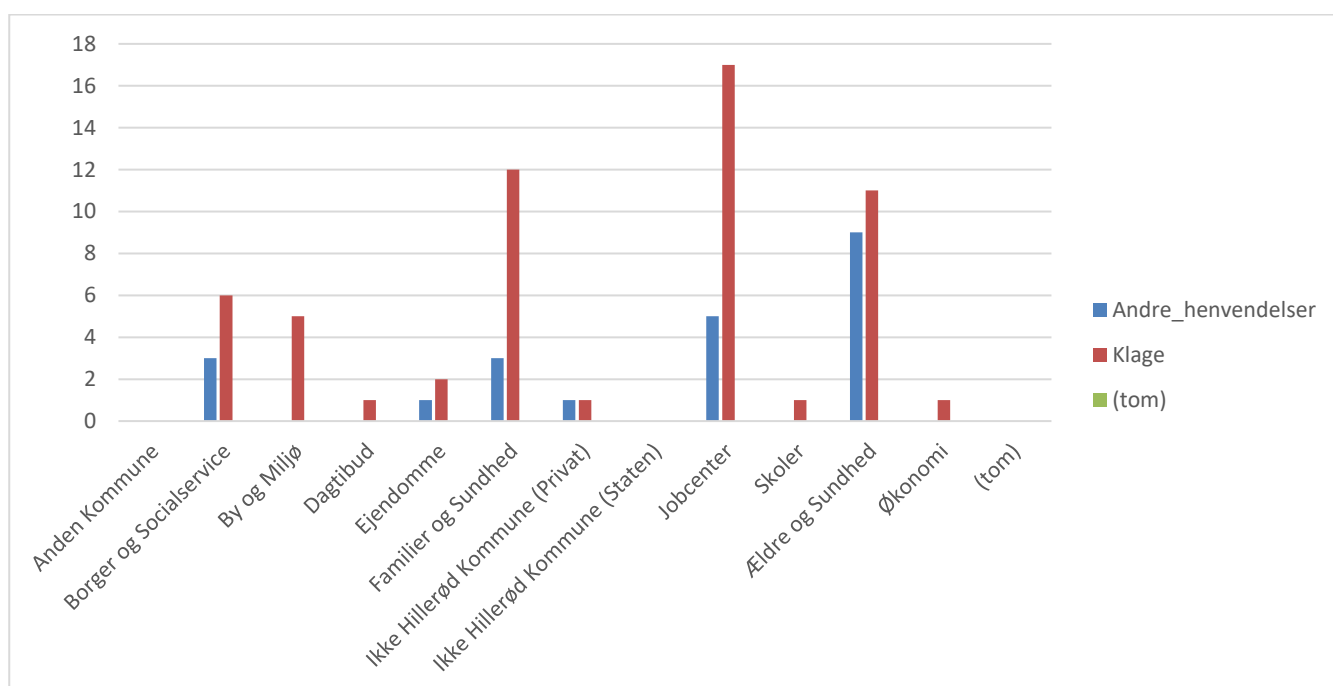
Det er dog langt fra alle henvendelser der er klagesager. Mange borgere har fundet vej til Borgerrådgiveren af andre årsager, for eksempel for at spørge om hvilken instans, der kan hjælpe dem med et konkret spørgsmål eller generel vejledning. På den måde er Borgerrådgiveren blandt andet med til at løfte kommunens vejledningspligt.

Borgerrådgiveren har også modtaget orienteringshenvendelser, hvor intentionen typisk er, at Borgerrådgiveren er opmærksom på et forhold, som borgeren mener er u hensigtsmæssigt.

Det må pointeres, at der fra den tidligere Borgerrådgivers side har været et særligt fokus på at udbrede kendskabet til funktionen blandt de ældre medborgere i Hillerød Kommune. En indsats der har båret frugt, hvilket ses af det relativt store antal henvendelser på dette område.

Ligeledes kan det med et glimt i øjet pointeres, at Borgerrådgiveren er den eneste funktion i Hillerød Kommune, der distribuerer materiale både elektronisk, på hjemmesiden, samt i fysisk form, der indeholder både et portræt og et direkte telefonnummer, samt en klar opfordring til at tage kontakt ved behov.

Når blikket rettes mod sagstyperne, fordeler de sig således på de forskellige afdelinger:



Borgerrådgiveren benytter forskellige registreringsmuligheder i relation til sagens udfald ved Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren har alene i to sager kritiseret de formelle aspekter af sagsbehandlingen. Dette beror på, at Borgerrådgiveren fokuserer på det fremadrettede forløb, hvorfor udfaldet langt oftere vil være en henstilling. Borgerrådgiveren tager ikke stilling til materielle spørgsmål.

Eksempel - kritik.

En borger fik indeholdt en for ham væsentlig del af sin indkomst af Skat både i 2019 og ind i 2020, grundet en fejlregistrering af ham som skyldner i Hillerød Kommunes IT-system. Han var blevet tilkendt kontanthjælp mod tilbagebetaling og var derfor oprettet som sådan i systemet. Han fik imidlertid medhold i en klage af Ankestyrelsen, hvorefter han var berettiget til kontanthjælp uden tilbagebetaling fra ansøgningstidspunktet. Borger henvendte sig efter eget udsagn adskillige gange til afdelingen, uden at problemet blev løst. Derfor henvendte han sig til Borgerrådgiveren. Det tog måneder, fra Borgerrådgiverens første henvendelse, til problemet blev løst, og Borgerrådgiveren måtte følge op adskillige gange i mellemtiden. Fordi registreringen ikke blev lavet om i kalenderåret 2019, fortsatte problemerne ind 2020, og Skat fortsatte med at gøre indeholdelser i hans beskudne indkomst. Borgerrådgiveren måtte ligeledes bede afdelingen om at holde borger orienteret undervejs. Det kom således borger til skade, at Hillerød Kommune havde vanskeligheder med egne IT-systemer og –leverandør, løsningen af problemet var særdeles langsommelig, og borgeren blev ikke inddraget i sagens udvikling undervejs.

Procesretfærdighed

Hillerød Kommunes byråd har prioriteret at have en borgerrådgiverfunktion i kommunen. Det har de blandt andet gjort for at styrke borgernes retssikkerhed, og for at styrke borgernes oplevelse af retfærdighed i kommunens behandling af deres sager

Det kan være vanskeligt at forstå, hvorfor det er så vigtigt at fokusere på en proces, når blot resultatet bliver "rigtigt" i sidste ende. Oplevelsen af at blive retfærdigt behandlet rummer dog meget mere, end blot at resultatet i sidste ende bliver "rigtigt".

Når borgerne ikke får det de materielt har krav på, er der klageinstanser der kan behandle sagen og sikre, at den rigtige afgørelse bliver truffet. De samme klageinstanser påser, at der processuelt er handlet rigtig i forbindelse med afgørelsen. Men kommunen producerer langt mere end blot afgørelser. Og hvad gør man så, hvis man har brug for en uvildig vurdering af, om der er handlet rigtigt? Hvis man har brug for en objektiv og neutral forklaring på, hvorfor medarbejderen gjorde, som hun gjorde? Hvis man har brug for hjælp til at slå i bordet? Eller man måske oplever sig afmægtig og ikke føler sig hørt?

I Hillerød Kommune har man mulighed for at kontakte Borgerrådgiveren. Det er en Borgerrådgivers vigtigste opgave, at medvirke til at genskabe borgernes oplevelse af procesretfærdighed, når det er gået galt.

Der kan skelnes mellem materiel og formel retfærdighed – fik du det, du havde krav på (materiel retfærdighed), og foregik det på den måde, du havde krav på (formel retfærdighed). Borgerrådgiveren beskæftiger sig med formel retfærdighed. Men selvom der kan sættes UG, kryds og slange under disse kriterier, har borgeren alligevel ikke altid en oplevelse af retfærdighed. Det er fordi der også er en subjektiv vurdering af, hvornår noget er retfærdigt. Denne dimension kan kaldes procesretfærdighed. Procesretfærdighed fokuserer på adressaten for en beslutning.

Der er særligt fire faktorer for oplevelsen af procesretfærdighed

- at man oplever sig hørt og inddraget i behandlingen af ens sag

- at man har en tro på, at myndighedspersonen forholder sig neutralt og baserer beslutninger på objektive kriterier og ikke fx personlige holdninger
- at der er en oplevelse af tillid til den konkrete myndighedspersons oprigtighed og omsorg og respekt i situationen, at myndigheden vil én det bedste
- at der er en oplevelse af, at blive behandlet høfligt og med værdighed og respekt.

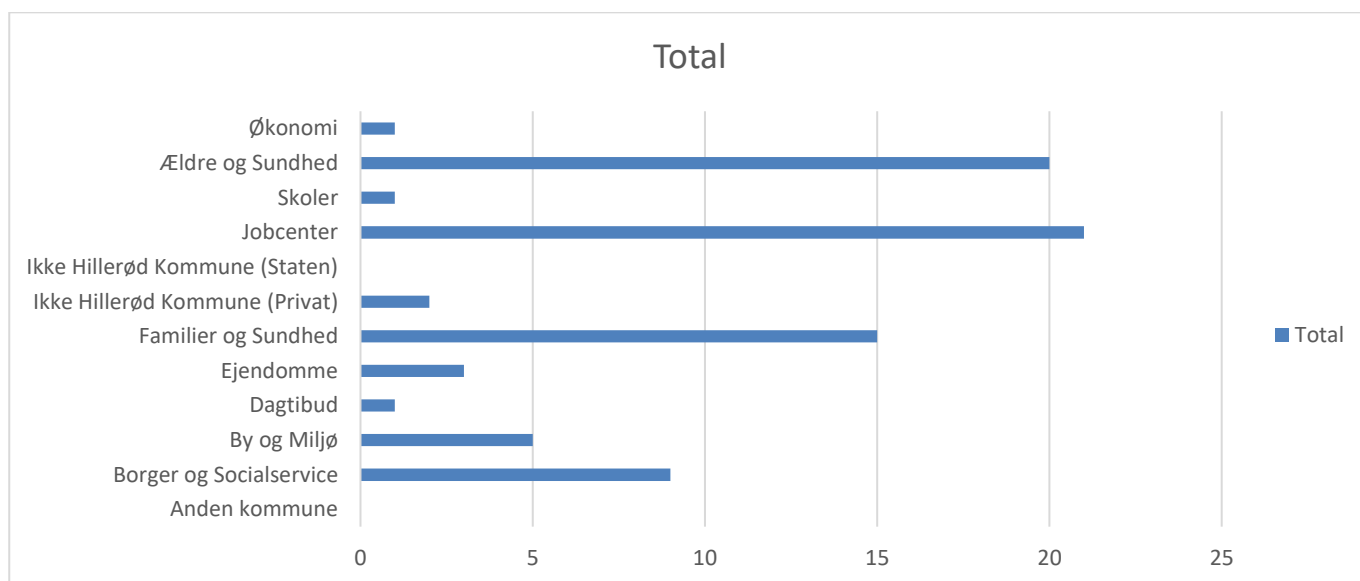
Hvis der er en stærk subjektiv oplevelse af uretfærdighed, kan det udfolde sig mange steder. I forskellige lag i forvaltningen, i Byrådet, hos Borgmesteren og i mediernes. Det kan have store omkostninger for alle parter. Samtidig harmonerer det naturligvis dårligt med kommunens formål om at være til for borgerne.

Når borgerne oplever procesretfærdighed, vil de ofte være tilfredse med resultatet. Ud over tilfredshed, vil de oftere acceptere og overholde deres del af en aftale. Samtidig har oplevelsen af procesretfærdighed betydning for borgernes oplevelse af myndighedens legitimitet.

Det er helt utvivlsomt Hillerød Kommunes mål at handle retfærdigt både materielt og processuelt og på en måde, så borgerne oplever procesretfærdighed. Det afspejler sig i De Ti Forholdemåder og det afspejler sig hver eneste arbejdsdag i medarbejdernes faktiske virke. Og ind i mellem går det anderledes end man ønsker. I disse tilfælde kan borgerrådgiverfunktionen være uvurderlig for både den borger, som føler sig uretfærdigt behandlet, og for Hillerød Kommune, som ønsker at blive endnu bedre til at hjælpe og service borgerne.

Sager pr afdeling

Der vil i det følgende fokuseres på de tre afdelinger, på hvis områder Borgerrådgiveren har modtaget flest henvendelser.



Jobcenteret

Borgerrådgiveren har modtaget 22 henvendelser på Jobcenterets område, herunder både ydelsesdelen og beskæftigelsesdelen. Heraf er de sytten klager, fem drejer sig om andre henvendelser, f.eks. ren information, generel vejledning og andre spørgsmål, som ikke relaterer sig til utilfredshed. Ofte handler sagerne på Jobcenterets område om klagevejledning og hjælp til klageprocessen. Ofte beder borgeren om hjælp til at forstå en afgørelse og formulere en klage.

Eks. En borger henvender sig, fordi han har modtaget en afgørelse om ophør af sygedagpenge. Borgeren er ikke enig i, at det er den rigtige afgørelse og ønsker hjælp til at udfærdige en klage. Borgerrådgiveren gennemgår afgørelsen og afgørelsens grundlag sammen med borgeren. Borgeren får den ønskede hjælp til at formulere en klage baseret på at sagen ikke er tilstrækkeligt oplyst, samt at borgers sag efter omstændighederne falder inden for en af forlængelsesmulighederne for sygedagpenge. Hillerød Kommune indhentede yderligere oplysninger på baggrund af klagen og endte med at træffe afgørelse om forlængelse af sygedagpengene.

Ældre og Sundhed

Der har i perioden været 20 henvendelser på Ældre og Sundheds område. Af de 20 henvendelser, handlede 11 om en klage, 9 henvendelser handlede ikke om utilfredshed. Der har bl.a. været henvendelser, der drejede sig om de nye hjemmeplejedistrikter. Det har stor betydning for borgerne, hvem der kommer i deres hjem og hjælper med praktiske ting eller personlig pleje. Derfor kan det skabe frustration - og endda sorg, når den faste og værdsatte hjælper ikke længere skal komme hos en ældre, der måske er lidt ensom.

Eks. En borger ringer og ønsker vejledning om klagemuligheder. Klagen drejer sig om en ændring af hjemmeplejedistrikterne, som medfører at borgeren vil få nye faste hjælpere. Borgeren har haft den samme faste hjælper i 7-8 år og har knyttet sig til hende. Vi taler om, at det er vigtigt at kommunen hører om de konsekvenser det har, når der bliver lavet ændringer. Vi taler også om, at det er nødvendigt at lave ændringer en gang i mellem, selv om det betyder meget for de mennesker, som er involverede. Det er vigtigt for borgeren, at der bliver lyttet til den sorg det er, at miste en langvarig relation. Borgeren får i slutningen af samtalen vejledning om, hvem vedkommende kan kontakte, hvis ønsket fortsat er der. Borgeren ved ikke, om det er relevant længere.

Familier og Sundhed

I perioden fra august 2019 til og med udgangen af marts, har der været 14 henvendelser på Familier og Sundheds område. Heraf har 11 været klager. Der har været flere henvendelser, der har drejet sig om frister og oplysning om en sags status.

Eks. En mor henvender sig, fordi hun føler at en ansøgning om aflastning aldrig kommer videre. Der er udarbejdet børnefaglig undersøgelse april 2019, som peger på behov for aflastning. Der er iværksat anden foranstaltning i form af skoletilbud, som moren ikke oplever tilstrækkelig. Hun oplever sig tiltagende belastet. Hun oplever at opfølgning og aftaler ikke bliver overholdt og er bekymret for, at der slet ikke sker noget. Moren havde forinden henvendelsen til Borgerrådgiveren præsenteret sin utilfredshed over for afdelingen og forsøgt sig med gentagne anmodninger om hjælp. Borgerrådgiveren hjælper moren med at udarbejde en konkret ansøgning, som afdelingen kan tage stilling til, samt en klage over sagsbehandlingen. Hverken mor eller Borgerrådgiver modtager svar. Der er aftalt netværksmøde 30 dage efter mellem to afdelinger, hvor moren har sager. Borgerrådgiveren er inviteret som observatør. Ansøgningen er ikke journaliseret på sagen. Ved mødet bliver det aftalt, at forsøge med klubtilbud og den konkrete ansøgning sættes i bero. Borgerrådgiveren hjælper til med, at der bliver lavet helt klare aftaler om, hvad der sker hvornår, og hvem der gør hvad. Borgerrådgiveren skriver referat, som sendes til alle mødedeltagere. 30 dage efter mødet, er referatet ikke journaliseret på sagen, og bliver journaliseret efter Borgerrådgiverens påmindelse.

Ovenstående er et eksempel på flere ting, der går galt, og samlet giver det et uheldigt indtryk.

I 7 af klagesagerne, har der været fremført klagepunkter, der handler om ansøgninger, der ikke bliver kvitteret for eller behandlet, og/eller henvendelser, der ikke bliver besvaret. Det er dog ikke altid klagens primære omdrejningspunkt.

Borgerrådgiveren oplever tilsvarende en afdeling, der ikke altid kvitterer for henvendelser, eller altid får besvaret dem. Det er uheldigt, set ud fra det synspunkt, at denne afdeling har myndighed over nok det område, der rammer tættest på borgernes hjerte og det samarbejde, som også generelt kan være mest udfordrende for borgerne.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at meget kunne være vundet i samarbejdet mellem Familier og Sundhed og borgerne i de pågældende sager, hvis afdelingen havde prioriteret at afsætte flere ressourcer til at besvare henvendelser fra borgerne, sende kvitteringsbreve, når de modtog en ansøgning og behandlede ansøgningerne inden for den fastsatte frist, samt satte fokus på notatpligt og journaliseringspligt.

Eks. 2. Forældregruppen til Børn med Handicap i Hillerød Kommune henvender sig til kommunalpolitikere, direktøren for området, afdelingsleder, samt Borgerrådgiveren vedrørende administrative stopdatoer på løbende ydelser på børnehandicapområdet. Forældregruppen gør gældende, at flere familier har oplevet at få stoppet deres ydelse. En løbende ydelse må ikke stoppe uden en afgørelse. Afdelingen besvarer henvendelsen og der lægges vægt på, at sådanne administrative stopdatoer er lovlige, når de ikke leder til et ydelsesstop. Forældregruppen henvender sig til Tilsynet, med henblik på at få lavet denne praksis om, idet der argumenteres for, at familier netop oplever ydelsesstop. Så vidt Borgerrådgiveren er orienteret, er sagen afsluttet hos Tilsynet, uden bemærkninger eller yderligere undersøgelse.

Borgerrådgiveren bemærker, at det er praksis i flere kommuner at bruge administrative stopdatoer på løbende ydelser på børnehandicapområdet. Borgerrådgiveren er klar over, at der på baggrund af henvendelsen er lavet om på nogle arbejds gange for at sikre, at der ikke forekommer ydelsesstop. Borgerrådgiveren bemærker, at såfremt dette er muligt, forekommer administrative stopdatoer overflødige.

Borgerrådgiveren opfordrer på denne baggrund til, at Hillerød Kommune ophører med at anvende administrative stopdatoer på børnehandicapområdet. Dette ud fra et princip om, at kommunens opfølgning er kommunens ansvar og at det ikke bør komme i forvejen belastede borgere til skade, såfremt Hillerød Kommune ikke lever op til sine forpligtelser. Det skaber unødigt stress og frustration hos borgerne, når de oplever et ydelsesstop, og Hillerød Kommune mister tillid fra de borgere, som har mest behov for at besidde den.

Fokusområder

På baggrund af Borgerrådgiverens foreløbige erfaringer, peges der på tre områder man med fordel kan sætte fokus på.

Det drejer sig om spørgsmålet om elektronisk korrespondance med borgerne, journaliseringspligten, samt processuel sagsbehandling i forbindelse med modtagelse af ansøgninger.

SMS og E-mailkorrespondance

Det er vigtigt, at Hillerød Kommune kan kommunikere med borgerne på en måde, som er let og ubesværet. Det indebærer et ønske fra borgere og forvaltning om øget brug af digital kommunikation.

Borgerrådgiveren har dog i mange afdelinger i kommunen stødt på eksempler på, at man er kommet til at sende personfølsomme oplysninger til borgeres ikke-sikre e-mailadresse. Det spænder fra eksempler på at man skriver e-mails til borgeren, der indeholder detaljerede oplysninger om fx deres helbred og tiltag i forbindelse med en beskæftigelsessag, til at man har besvaret en e-mail fra borgeren, der indeholder personfølsomme oplysninger, og dermed sendt oplysningerne ud i æteren igen.

Det er ikke medarbejdernes ansvar at sikre, at borgerne ikke kompromitterer deres oplysninger. Dog er der en forpligtelse til, at opfordre til og støtte borgerne i at benytte sikre løsninger i kommunikationen med Hillerød Kommune.

Det er Borgerrådgiverens indtryk at medarbejderne generelt er bevidste om ikke at kompromittere borgernes personfølsomme oplysninger. Når det alligevel sker i noget der kan ligne et relativt stort omfang, er det ofte i et forsøg på at sænke barrieren for tilgængeligheden, og gøre det lettere for borgeren at kommunikere med sagsbehandleren. I nogle tilfælde kan det endda være den eneste måde det er muligt at komme i kontakt med en borger på, på grund af særlige problematikker. Dette kan i helt særlige tilfælde være et legitimt hensyn.

Reglerne om behandlingssikkerhed ved behandling af personoplysninger følger af databeskyttelsesforordningens artikel 32.

Forsendelse af e-mails og sms-beskeder sker som udgangspunkt på en måde, hvor det potentielt er muligt for uvedkommende at overvåge, opsnappe, læse, kopiere eller ændre de transmitterede oplysninger. Det er Datatilsynets vurdering, at risikoen for, at dette kan ske, er relativ høj. En væsentlig del af vurderingen af niveauet for behandlingssikkerhed er personoplysningernes karakter, herunder om der er tale om oplysninger af fortrolig eller følsom karakter.

Hovedreglen er, at der ikke kan sendes SMS-beskeder, der indeholder følsomme oplysninger eller oplysninger, der kan karakteriseres som fortrolige. Det er fordi, at det ikke er muligt at sikre SMS-beskeder med kryptering. SMS er dog en både brugbar og god måde at give korte servicebeskeder og påmindelser på. Man kan godt sende SMS'er til borgerne, hvis man har fokus på at udelade oplysninger, der kan karakteriseres som fortrolige og personfølsomme. Det kan fx være beskeder som "Vi ses kl 10 på mandag".

I helt særlige tilfælde kan hensynet til databeskyttelsen fraviges til fordel for andre mere tungtvejende hensyn, herunder fx hensynet til at sikre liv og helbred. Sådanne situationer kommer navnlig på tale i forhold til særligt udsatte grupper som fx hjemløse. Databeskyttelsesreglerne skal altså ses i sammenhæng med andre grundlæggende rettigheder. Datatilsynet vurderer, at en sådan lempelse af databeskyttelsen skal ske efter en **konkret** vurdering, og at overvejelserne herom skal være **dokumenteret**.

Samlet betyder det, at hovedreglen er, at når der kommunikeres med borgerne, må personfølsomme oplysninger alene sendes via sikker mail. Både når der er tale om en SMS, en enkelt e-mail, eller en besvarelse på en e-mail, der indeholder den originale henvendelse fra borgeren.

Undtagelserne dækker over ikke-følsomme oplysninger i fx korte servicebeskeder, korrespondance om ikke-personfølsomme oplysninger og sidst i de helt særlige tilfælde, hvor det efter et socialfagligt eller lægeligt skøn er påkrævet med en sms for at få kontakt med eller budskabet igennem til en udsat borger.

I forhold til SMS-beskeder kan der tilkomme en problematik i forhold til journaliseringspligten. SMS-beskeder kan journaliseres som et notat, eller der kan laves et screen-dump, som gemmes på sagen.

Journaliseringspligten

Det er helt afgørende, at Hillerød Kommunes medarbejdere holder en stram disciplin i forhold til journaliseringspligten. Det har betydning for borgernes retssikkerhed, for kvaliteten af det arbejde som skal udføres på baggrund af sagens akter, og af dokumentationsårsager. Det glipper ind i mellem, og i nogle sager får det store konsekvenser til følge.

Hvis kommunen har modtaget eller afsendt et dokument, som den har pligt til at journalisere, skal dokumentet journaliseres, snarest muligt efter det er modtaget eller afsendt. Det følger af offentlighedslovens § 15, stk. 2.

Når borgerne oplever, at fx en ansøgning ikke er journaliseret og ikke behandlet, kan det medvirke til at borgeren mister tilliden til kommunen. Der kan opstå en mistro til, at der ikke er orden i sagerne, og det kan i høj grad have betydning for samarbejdet. Borgeren kan fx begynde at "tjekke" at arbejdet bliver udført korrekt ved at ringe og bede om opfølgning på sagens gang i uforholdsmæssigt omfang, bede om aktindsigt gentagne gange eller sætte en leder eller måske en lokalpolitiker cc på al korrespondance. Det er opslidende for alle parter og ikke gavnligt for det egentlige formål, som sagen retter sig i mod.

Sædvanlige *papirbaserede dokumenter* (f.eks. breve til og fra en borger) i almindelighed bør være journaliseret **3-4 arbejdsdage** efter modtagelsen eller afsendelsen. *E-mails* bør i almindelighed være journaliseret senest **7 arbejdsdage** efter modtagelsen eller afsendelsen. De nævnte frister begynder at løbe fra dagen efter modtagelsen eller afsendelsen af dokumentet.

En e-mailtråd - dvs. flere e-mails, der hver især kan karakteriseres som enkelte dokumenter - vil i princippet kunne journaliseres samlet, hvis journaliseringsfristen overholdes. Journaliseringsfristen for e-mails indebærer dog den begrænsning i omfanget af en *e-mailtråd*, at den første e-mail i e-mailtråden, der er journaliseringspligtig, ikke må være ældre end 7 arbejdsdage, når tråden journaliseres.

(Se fx udtalelser fra Folketingets Ombudsmand, samt dennes Myndighedsguide)

Indledende sagsbehandlingsskridt i afgørelsessager

Der sker ind i mellem det, at en borger oplever at have søgt om noget, men sagen bliver ikke behandlet. Det kan have flere årsager. Ind i mellem er det den enkle årsag, at sagsbehandleren ikke har opfattet det som en konkret ansøgning og derfor har givet generel vejledning om reglerne på området (i denne sammenhæng er det naturligvis vigtigt at sikre, at borgeren ikke kan få den opfattelse, at der er givet et mundtligt afslag). Det kan også bero på, at sagen bliver "glemt", fx fordi det ikke er korrekt noteret eller journaliseret, at der er modtaget en ansøgning. Det kan også være, at omstændighederne ændrer sig, så sagsbehandleren ikke mener, at ansøgningen er relevant længere, og at det ikke bliver aftalt med borgeren, hvad der skal ske med ansøgningen.

Borgerne har krav på direkte besked om at kommunen har modtaget en ansøgning, hvad sagen drejer sig om, og hvor lang en sagsbehandlingstid de kan forvente senest 1 måned efter sagen er modtaget.

Hvis der træffes afgørelse i sagen inden 1 måned, kan afgørelsen udgøre svaret.

Borgerrådgiveren anbefaler, at der sendes kvitteringsskrivelse til borgeren med de ovenstående oplysninger snarest muligt efter modtagelsen af en ansøgning, uanset om ansøgningen afgives mundtligt eller skriftligt.

Det bør fremgå af kvitteringsskrivelsen, hvornår ansøgningen er modtaget. Således fremstår det klart, inden for hvilken tidsmæssig ramme sagsbehandlingen skal tilrettelægges. På denne måde hjælpes en strammere sagsstyring på vej i relation til ansøgningssager, borgerne bliver informeret i henhold til reglerne på området og det muliggør et præcist overblik over egen sagsbehandlingstid i forskellige ansøgningssager.

Sammenfatning

Borgerrådgiveren konstaterer med glæde og tilfredshed, at samarbejdet med afdelingerne i kommunen overordnet er utroligt godt. Der er stor villighed i afdelingerne generelt til at se på egen praksis og møde borgerne i deres klagepunkter og blive endnu dygtigere.

Borgerrådgiveren oplever et stort engagement fra alle medarbejdere og generelt en åben og dialog søgende forvaltning.

Fremadrettet vil Borgerrådgiveren registrere egen sagsbehandlingstid og enhedernes svartid, så det er muligt for afdelingerne at følge med i dette og evaluere egen indsats.

Borgerrådgiveren anbefaler, at kommunen ophører med at benytte administrative stopdatoer på løbende ydelser på handicapområdet.

På baggrund af beretningsperiodens henvendelser, peger Borgerrådgiveren i denne beretning på nogle fokusområder, hvor der efter Borgerrådgiverens opfattelse er et potentiale til forbedring. Det drejer sig om digital kommunikation med borgerne, journaliseringspligten og slutteligt indledende sagsbehandlingsskridt i ansøgningssager.

