



## **Borgerrådgiverens årsberetning for 2015**

### Indholdsfortegnelse

|   |    |
|---|----|
| 1) Indledning   | 3  |
| 2) Historik   | 3  |
| 3) Formål   | 3  |
| 4) Opgaver  | 3  |
| 5) Organisering   | 4  |
| 6) Funktions- og procedurebeskrivelse                                     | 4  |
| 7) Aktiviteter  | 4  |
| 8) Statistik  | 5  |
| 9) Oplæg og undervisning  | 8  |
| 10) Netværk af borgerrådgivere  | 9  |
| 11) Fokuspunkter for administrationens centre                             | 9  |
| 12) Indsatser for at skabe forbedret borgerbetjening                      | 11 |
| 13) Borgerrådgiverens medvirken til bedre kvalitet i borgerbetjeningen    | 17 |
| 14) Revision af generelle sagsbehandlingsfrister med jævne mellemrum      | 18 |
| 15) Kommende pligter for Lejre Kommune, når persondatalovgivningen ændres | 18 |

## **Resume:**

Hermed fremlægges den femte årsberetning fra borgerrådgiveren. Lejre Kommune er dermed blandt de kommuner, der har størst indsigt i borgernes oplevelse af kommunens borgerbetjening.

Som det ses i årsberetningen modtog borgerrådgiveren 443 nye borgerhenvendelser i 2015. Antallet var dermed lavere end i 2014, men stort set på niveau med 2013 og 2012. Det samme var antallet af klager. Trods det lavere niveau var der også i 2015 mange borgere, der søgte borgerrådgiveren. Og der blev derfor i vidt omfang ydet rådgivning, støtte, hjælp og klagevejledning. Samtidig blev der sparret med administrationens ledelse og direktion og givet generel rådgivning til flere medarbejdere.

Forholdsmæssigt fordelte henvendelserne sig med 21 % vedrørende Borgerservice, og det var et fald sammenlignet med tidligere år. Center for Job & Social (14 %), Center for Børn, Unge & Familie, Center for Velfærd & Omsorg (12 %) og Center for Skoletilbud (3 %) steg alle i mindre forholdsmæssigt omfang i 2015.

Det er min overordnede opfattelse, at der var meget, der fungerede rigtig godt i Lejre Kommunes administration i 2015, og at det var den oplevelse langt de fleste borgere fik, når de var i kontakt med kommunen og medarbejderne.

I 2015 fik borgerne også det indtryk, at administrationens indsats for at forbedre kvaliteten af borgerbetjeningen havde haft god effekt. Flere steder fungerede tingene således tilfredsstillende både set fra borgernes og fra borgerrådgiverens perspektiv.

Bl.a. oplevede borgerne, at det var blevet lettere at læse og forstå breve og afgørelser, at anmodning om aktindsigt var blevet lettere at gå til med en mere struktureret beskrivelse på hjemmesiden og at åbningstider og telefonbetjening var mere fleksible. Dette kan have været medvirkende til, at færre borgere i 2015 henvendte sig med utilfredshed til borgerrådgiveren sammenlignet med 2014.

Trods de gode hensigter var der dog tegn på at visse indsatser fortsat gav borgere utilfredsstillende oplevelser. F.eks. blev det for nogle borgere tydeligere, at begrundelsen for udfaldet af deres sager ikke i alle tilfælde virkede tilstrækkeligt gode, korrekte og overbevisende, selv om ændringerne af opbygning og sprog havde gjort det lettere at læse og forstå afgørelserne. Og f.eks. oplevede relativt mange borgere, at der var forskellige mangler og fejl, når de modtog aktindsigt, selv om administrationens fremgangsmåde var blevet bedre struktureret end tidligere i vejledningen på hjemmesiden. Der blev dog også iværksat andre indsatser fra administrationens side, som kan få positiv effekt på de nævnte udfordringer. Derudover var der også trods de iværksatte indsatser en del utilfredshed hos borgerne med sagsbehandlingen i Center for Børn, Unge & Familie, hvor der nu er blevet iværksat en mere lokal indsats.

På den baggrund må det konstateres, at der nogle steder i administrationen fortsat er plads til forbedringer af administrationens sagsbehandling og borgerbetjening. Borgernes indtryk blev over året delt med ledelsen i centrene, afdelingerne og institutionerne og med styregruppen bag indsatsen for forbedret borgerbetjening.

Arbejdet med indsatserne fortsætter resten af 2016 og ind i 2017. Indholdet i denne årsberetning er derfor begrænset, så administrationen får mulighed for at kunne fokusere bedst muligt på at få indsatserne til at virke optimalt. Og det er mit umiddelbare indtryk, at administrationen virkelig forsøger at blive klogere på, hvordan sagsbehandling, opgaveløsning og borgerbetjening opleves af indbyggerne i Kommunen. Og med de indtryk, som borgerne valgte at dele med borgerrådgiveren i 2015, kan kommunen nu nå endnu længere i bestræbelsen på at udvikle den kommunale service, så den kan give borgerne en oplevelse af ordentlig kvalitet på en god, tillidsfuld og samtidig effektiv måde.

Det er forsat mit indtryk, at samarbejdet mellem administrationen og borgerrådgiveren fungerer tilfredsstillende både i sammenhæng med indsatsen for at skabe bedre kvalitet i kommunens borgerbetjening og i den daglige dialog med at finde gode løsninger til borgernes situationer.

Det skal bemærkes, at indholdet i denne årsberetning er blevet ændret i forhold til tidligere år, som følge af Kommunalbestyrelsens beslutning i juni 2015 om, at borgerrådgiveren skulle anvende ressourcerne anderledes og foretage mere forenklet registrering og dokumentation.

## **1) Indledning**

Årsberetningen har til formål at give Kommunalbestyrelsen orientering om aktiviteterne i 2015.

Afrapporteringer til Økonomiudvalget og Kommunalbestyrelsen sker henholdsvis i foråret og i efteråret hvert år.

## **2) Historik**

På et kommunalbestyrelsesmøde den 20. december 2010 blev det besluttet, at oprette en borgerrådgiverfunktion, jfr. kommunestyrelsesloven § 65e. Med denne funktion ønskede Kommunalbestyrelsen en slags kommunal ombudsmand, der kunne arbejde uafhængigt af administrationen og give borgere og erhvervsliv råd og vejledning.

Den 1. maj 2011 tiltrådte den nuværende borgerrådgiver.

Og her den 1. maj i år har Lejre Kommune haft en borgerrådgiver i 5 år. Det er der ikke ret mange andre kommuner, der endnu har opnået. Lejre Kommune er dermed én af de få kommuner, der gennem en borgerrådgiver kan høstes stor erfaring af borgernes indtryk af borgerbetjeningen.

## **3) Formål**

Formålet med ansættelse af en borgerrådgiver i Lejre Kommune er, at styrke dialogen mellem borgere/virksomheder og Lejre Kommune.

Borgerrådgiveren skal yde hjælp og vejledning og derigennem medvirke til at styrke borgernes oplevelse af retssikkerhed og øge tilfredsheden med kommunens sagsbehandling, opgaveløsning og service.

Borgerrådgiveren skal i samarbejde med administrationen skabe refleksion, læring og optimering i forhold til fremgangsmåder og praksis.

## **4) Opgaver**

Borgerrådgiveren kan hjælpe borgere og erhvervsliv med:

- *finde rundt i kommunens organisation*
- *skabe kontakt til et relevant center eller medarbejder*
- *mægle mellem borgeren og den kommunale medarbejder*
- *være borgerens bisidder, hvis der er behov for det*
- *genoprette kontakt og dialog med kommunens administration*
- *forstå indholdet i afgørelsen fra kommunen*
- *at søge en sag genoptaget*
- *finde ud af borgerens muligheder for at klage*
- *formidle forslag til forbedring af sagsbehandling og borgerbetjening videre*
- *behandle borgerens klage over*
  - > *kommunens formelle sagsbehandling,*
  - > *personalets optræden og betjening,*
  - > *den måde, som kommunen løser de praktiske opgaver på og*
  - > *diskrimination*

Borgerrådgiveren kan heller ikke behandle

- *sager, der falder udenfor kommunens virksomhed, fx forhold mellem flere private borgere*
- *klager vedrørende sager, som er indsendt til Ombudsmanden, den kommunale tilsynsmyndighed eller domstole*
- *klager over politiske beslutninger, f.eks. om serviceniveau*
- *sager om medarbejderes ansættelsesforhold i kommunen*
- *forældede sager, der er afsluttet for mere end et år siden*

Borgerrådgiveren kan hverken ændre en konkret afgørelse eller tage stilling til klager over det faglige indhold i afgørelser. Sådanne klager skal behandles i det eksisterende administrative klagesystem.

Borgere, brugere og erhvervsliv i Lejre Kommune kan bruge borgerrådgiveren. Al vejledning og støtte er gratis.

## **5) Organisering**

Borgerrådgiveren refererer til den samlede Kommunalbestyrelse. Og borgerrådgiveren er en selvstændig enhed, der fungerer uafhængigt af den kommunale administration og institutionerne. Hensigten med uafhængigheden har over for borgerne været bedst muligt at sikre borgerrådgiverfunktionen tilstrækkelig neutralitet i forhold til eventuelle administrative interesser og påvirkninger.

Hvis der observeres tendenser i administrationens sagsbehandling, opgaveløsning eller borgerkontakt, der er i strid med lovgivning, god forvaltningsskik, fastsatte servicemål eller i øvrigt forekommer uhensigtsmæssige, rapporteres tendensen videre til Kommunalbestyrelsen, som borgerne har oplevet det, uden nogen form for filter.

## **6) Funktions- og procedurebeskrivelse**

Der er udarbejdet en funktions- og procedurebeskrivelse for borgerrådgiveren, som supplerer indholdet i årsberetning og kvartalsrapport med mere generel beskrivelse af funktionens indhold og fremgangsmåder ved behandling af klagesager og samarbejdet med administrationen.

Denne beskrivelse opdateres, hvis der foretages ændringer i indhold eller fremgangsmåde, og fremlægges for Kommunalbestyrelsen, som et bilag til årsberetningen. Funktions- og procedurebeskrivelsen opdateres dog ikke i år.

## **7) Aktiviteter**

Også i 2015 havde jeg rig mulighed for at opsamle borgeres indtryk af kommunen til brug for refleksion og læring i administrationen, selv om der ikke var lige så mange borgere som i 2014, der valgte at fortælle om deres oplevelse. Opgaven var, som i tidligere år, primært at lytte til borgerne og prøve at finde ud af, hvor der var "grus i maskineriet" i administrationens borgerbetjening. Derefter blev indtrykket omsat, struktureret og konstruktivt formidlet videre til administrationen. Samtidig afklarede jeg overfor mange af borgerne, hvad de realistisk set kunne have forventet i forhold til kommunens lovgrundlag, handlemuligheder, begrænsninger og serviceniveau.

Det er mit indtryk, at kommunens medarbejdere også i 2015 henviste en del borgere til borgerrådgiveren. Der var dog fortsat borgere, der oplyste, at de aldrig havde hørt om borgerrådgiveren eller blevet henvist, selv om de gennem længere tid havde udtrykt deres utilfredse over Kommunen ved kontakten til medarbejderne. Jeg opfordrer derfor ledelsen til at være opmærksom på vejledningspligten, som også omfatter Kommunens egen borgerrådgiver. Dette vil blive gentaget overfor ledelsen ved de tilbagevendende møder. Derudover blev en del borgere henvist til borgerrådgiveren af andre eksterne aktører (bl.a. advokater, læger, fagforeninger, frivillige, ejendomsmæglere, mv.). Og mange medarbejdere i administrationen gjorde også selv brug af muligheden for at få generel rådgivning, sparring, undervisning og anden hjælp til fx at forebygge eller løse konflikter.

En del af de borgere, der henvendte sig i 2015, kom igen flere gange. En mindre del havde så stort behov, at de over en kortere periode vedrørende en og samme sag var i kontakt med borgerrådgiveren mange gange.

Jeg deltog i 2015 i flere feedbackmøder med ledere/chefer/direktører. Og det er min oplevelse, at administrationens ledelse havde en positiv og samarbejdsorienteret tilgang til borgerrådgiverfunktionen også i 2015. Og at der var stor interesse for de muligheder, der var for dialogbaseret løsning af borgernes utilfredshed og for at lære af de oplevelser og indtryk, som borgerne valgte at give os.

Samarbejdet med administrationen om at skabe bedre kvalitet i kommunens borgerbetjening fortsatte gennem 2015. Det umiddelbare indtryk er, at flere af indsatserne havde god og positiv effekt for borgerne, at enkelte indsatser bør justeres for at give optimal effekt, at der på visse områder kan være behov for faglige løft af medarbejderes kompetencer og at der var indsatser, der endnu ikke ved årets udgang var blevet iværksat. Samarbejdet vil fortsætte gennem 2016.

I begyndelsen af 2015 afgav jeg 4 vejledende udtalelser, som kortfattet blev beskrevet i årsberetningen for 2014. Aktuelt har jeg ikke udtaget klagesager til undersøgelse og behandling. Derudover deltog jeg i enkelte udvalgsmøder.

## **8) Statistik**

### **Antal nye henvendelser**

| 1. kvartal | 2. kvartal | 3. kvartal | 4. kvartal | <b>2015 (2014)</b> |
|------------|------------|------------|------------|--------------------|
| 125        | 141        | 75         | 102        | <b>443 (657)</b>   |

NB: I 3. kvartal var der lukket for henvendelser pga. sommerferie i 4 uger.

I 4. kvartal blev året afsluttet med 102 henvendelser fra 81 unikke/individuelle borgere. 21 gange blev borgere således registreret med mere end én henvendelse i dette kvartal. 5 borgere præsenterede to helt forskellige punkter i deres henvendelse. 3 borgere præsenterede samme forhold, der involverede to centre. 9 borgere henvendte sig hver to-tre gange af forskellige årsager. Og 4 borgere henvendte sig hver to gange vedrørende oplevelser i forskellige centre.

Dermed repræsenterede det samlede antal henvendelser i 2015 (443) i alt 355 unikke/individuelle borgere.

### **Fordeling på centre**

| <b>Center / kvartaler</b> | 1.         | 2.         | 3.        | 4.         | <b>2015 (2014)</b> |
|---------------------------|------------|------------|-----------|------------|--------------------|
| Borgerservice             | 32         | 31         | 10        | 21         | <b>94 (171)</b>    |
| Generel                   | 26         | 21         | 13        | 10         | <b>70 (73)</b>     |
| Job & Social              | 18         | 19         | 12        | 14         | <b>63 (--)</b>     |
| Børn, Unge & Familie      | 8          | 21         | 14        | 18         | <b>61 (--)</b>     |
| Velfærd & Omsorg          | 15         | 15         | 9         | 12         | <b>51 (50)</b>     |
| Ejendomme & Trafik        | 11         | 13         | 5         | 6          | <b>35 (48)</b>     |
| Byg & Miljø               | 6          | 10         | 7         | 8          | <b>31 (61)</b>     |
| Skoletilbud               | 3          | 6          | 1         | 4          | <b>14 (9)</b>      |
| Direktion / KSU           | 2          | 1          | 2         | 5          | <b>6 (19)</b>      |
| Borgmester                | 2          | 2          | 1         | 1          | <b>6 (12)</b>      |
| Dagtilbud                 | 2          | 1          | 1         | 1          | <b>5 (18)</b>      |
| Koncernsekretariat        |            |            |           | 4          | <b>4 (--)</b>      |
| Kultur & Fritid           |            | 1          |           | 2          | <b>3 (7)</b>       |
| <b>I alt</b>              | <b>125</b> | <b>141</b> | <b>75</b> | <b>102</b> | <b>443</b>         |

NB: Det bemærkes, at der er væsentlig forskel i centrenes funktion og opgaver. Nogle har mere direkte kontakt med borgere end andre, ligesom der også er forskel i forhold til løsning af myndighedsopgaver og serviceopgaver.

NB: "Generel" omfatter henvendelser, der ikke direkte vedrører et af centrene. Om fx. byvåben, de politiske udvalg, kommunalvalg, borgerrådgiverfunktionen, Lejre Forsyning, Udbetaling Danmark, hegnssyn, tværgående forhold til andre kommuner, boligselskaber, bombetrussel, slægtsforskning, fællesantenneforhold, inkasso, gældsspørgsmål, skattespørgsmål, pensionsforhold, forsikringsforhold, forslag om køb af el-cykler, etc.

NB: Den 1. januar 2015 blev organisationen ændret, så opgaverne i det oprindelige Center for Social & Familie blev delt mellem Center for Job & Social og Center for Børn, Unge & Familie.

## Klagesager

Der blev registreret i alt 124 klagesager i 2015 over afgørelser, sagsbehandling eller borgerbetjening. Det var færre end i 2014, hvor der blev registreret 228 klagesager.

Indledningsvis blev kontakten til borgerne indledt med udgangspunkt i et dialogprincip. Dvs. at det primært blev søgt at få løst borgerens konflikt eller utilfredshed i forhold til kommunen ved at etablere dialog mellem borgere og de involverede chefer og medarbejdere i administrationen

I perioden blev 37 borgere vejledt om muligheden for at klage til ekstern klageinstans, fx Ankestyrelsen, Statsforvaltningen, Huslejenævnet, mv. I 12 tilfælde blev borgere vejledt om muligheden for at klage til Folketingets Ombudsmand.

Indholdet i klagerne over kommunens interne forhold vedrørte navnlig borgeres oplevelser af ventetid på svar, fejl i sagsbehandling ved bl.a. aktindsigt og begrundelse, lang sagsbehandlingstid og medarbejderadfærd ved betjening og kontakt.

I begyndelsen af 2015 afgav jeg 4 vejledende udtalelser, som kortfattet blev beskrevet i årsberetningen for 2014. Aktuelt har jeg ikke udtaget klagesager til undersøgelse og behandling.

## Antal klager

| Kategorier / kvartaler         | 1.        | 2.        | 3.        | 4.        | 2015(2014)       |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------|
| 1) Aktindsigt                  |           | 1         |           | 2         | 3                |
| 2) Begrundelse                 |           |           | 1         | 1         | 2                |
| 3) Inhabilitet                 | 1         | 2         |           |           | 3                |
| 4) Klagevejledning             | 1         | 1         | 1         | 1         | 4                |
| 5) Helhedsorientering          |           |           |           | 1         | 1                |
| 6) Oplysning af sag            |           |           |           | 1         | 1                |
| 7) Mange sagsbehandlere/-skift |           |           |           |           |                  |
| 8) Partshøring                 |           | 1         |           |           | 1                |
| 9) Betjening og kontakt        | 3         | 5         | 1         | 3         | 12               |
| 10) Notatpligt                 |           |           |           |           |                  |
| 11) Repræsentation             |           |           |           |           |                  |
| 12) Sagsbehandlingsfejl        | 7         | 10        | 5         | 1         | 23               |
| 13) Sagsbehandlingstid         | 7         | 4         | 2         | 2         | 15               |
| 14) Svar på henvendelser       | 7         | 7         | 2         | 10        | 26               |
| 15) Skriftlig formulering      |           |           |           |           |                  |
| 16) Tavshedspligt              | 1         |           |           |           | 1                |
| 17) Vejledning                 | 1         | 1         |           |           | 2                |
| 18) Videregivelse              |           |           |           |           |                  |
| *) Afgørelsers retlige udfald  | 17        | 9         | 5         | 6         | 37               |
| <b>I alt</b>                   | <b>45</b> | <b>41</b> | <b>17</b> | <b>28</b> | <b>124 (228)</b> |

\*) "Afgørelsens retlige udfald" refererer til den type klagesager, hvor der er mulighed for at klage til ekstern klageinstans.

## Klagesager fordelt på de hyppigst repræsenterede centre (processuelle forhold 1-18)

| Centre / antal                    | 2015    |
|-----------------------------------|---------|
| Center for Børn, Unge & Familie   | 24 (--) |
| Borgerservice                     | 21 (46) |
| Center for Job & Social           | 15 (--) |
| Center for Ejendomsdrift & Trafik | 8 (24)  |
| Center for Skoletilbud            | 5 (9)   |
| Center for Velfærd & Omsorg       | 4 (18)  |

NB: Den 1. januar 2015 blev organisationen ændret, så opgaverne i det oprindelige Center for Social & Familie blev delt mellem Center for Job & Social og Center for Børn, Unge & Familie.

NB: Antallet repræsenterer henvendelser, der har karakter af at være egentlig klager.

NB: De her registrerede klager vedrører kun formelle forhold og ikke det retlige udfald af afgørelser.

### **Uddybende forklaring og sammenligning**

I forhold til 2014, hvor antallet af henvendelser lå på et meget højt niveau (657 henvendelser) i forhold til tidligere år, kom der i 2015 færre borgere (443 henvendelser), som havde behov for kontakt til borgerrådgiveren.

Sammenlignet med tidligere år, lå antallet af henvendelser i de fleste kvartaler af 2015 lidt højere end kvartalerne i 2012 og det meste af 2013. Mod slutningen af 2015 var der færre henvendelser end i begyndelsen af året. I 2016 ligger antallet på et lidt højere niveau, jfr. rapport for 1. kvartal 2016.

#### Fordeling på centre

I forhold til fordeling på administrationens centre blev der registreret færre henvendelser på flere af centrene end tidligere år. I 2015 var antallet f.eks. halveret eller mere end halveret i både Borgerservice, Center for Byg & Miljø og Center for Dagtilbud sammenlignet med 2014.

I Center for Velfærd & Omsorg var antallet i 2015 stort set identisk med antallet i 2014, selv om det samlede antal henvendelser i 2015 var mindre end i 2014. Det samme var tilfældet i kategorien "Generel", hvor et næsten lige så stort antal borgere i 2015 som i 2014 søgte generel rådgivning.

I Center for Job & Social og Center for Børn, Unge & Familie var der ikke noget helt præcist udgangspunkt at sammenligne med i 2014 eller tidligere, fordi centrene blev delt op den 1. januar med flytning af socialafdelingen for voksne flyttede til Jobcenteret. Derfor kan der kun i grovere træk sammenlignes med tidligere års samlede antal henvendelser for begge tidligere centre. Ud fra det var der tegn på, at der ikke kom nogen stigning i henvendelser vedrørende Center for Job & Social i 2015, selv om centeret blev udvidet med socialafdelingen. I Center for Børn, Unge & Familie var der i 2015 ikke umiddelbart tegn på væsentligt færre henvendelser, selv om centeret ikke længere var lagt sammen socialafdelingen.

På et område, Center for Skoletilbud, steg antallet med ca. 50 % fra 2014 til 2015, selv om det samlede antal henvendelser i 2015 i forhold til alle centre var mindre end i 2014. Som det kan læses nedenfor under punkt 11) "Fokuspunkter for administrationens centre" \*\*

#### Klager

Som det ses i skemaet "Antal klager" blev der i 2015 registreret en væsentligt lavere antal klager (124) end i 2014 (228), svarende til en nedgang til 46 %. Antallet af klager lå dermed i 2015 nærmere niveauet for klager i 2012 og 2013. Årsagen til dette fald i klageantallet kan bl.a. være en effekt af den indsats for at forbedre kvaliteten i borgerbetjeningen, som administrationen har sat gang i.

De kategorier, hvor der sammenlignet med 2014 kom meget færre klager i 2015 var "Helhedsorientering", "Sagsbehandlerskift" og "Sagsbehandlingstid". Også i kategorierne "Personlig betjening og kontakt", "Sagsbehandlingsfejl" og "Svar på henvendelser" blev der registreret nogle færre klager. Men i disse kategorier var nedgangen i klageantallet ikke af så stort omfang og kunne naturligt afspejles i det generelle fald, der var i klageantallet fra 2014 til 2015.

At klageantallet var reduceret i 2015 i forhold til 2014, hvor der kom ekstraordinært mange klager til borgerrådgiveren, er selvfølgelig positivt i sig selv, også set fra borgernes perspektiv. Men det kan ikke tages som udtryk for, at borgernes utilfredshed i alle tilfælde er vendt til tilfredshed med administrationen.

Som et eksempel på dette, blev der hos borgerrådgiveren i 2015 ikke registreret klager, der specifikt drejede sig om borgeres utilfredshed med uforståelige og uønskede skift til anden sagsbehandler. Altså var dette i sig selv ikke en primær årsag til klage, som det havde været i flere tilfælde i 2014. Det betød dog ikke, at borgerne i alle tilfælde var tilfredse med forløbet af behandlingen af deres sager, hvori der indgik skift mellem sagsbehandlere. Der blev således også i 2015 udtrykt utilfredshed med uforståelige og uønskede skift til anden sagsbehandler fra flere borgere. Men i modsætning til tidligere udgjorde utilfredshed over sagsbehandlerskift kun en mindre del af en konkret klage eller førte måske slet ikke til en egentlig klage og blev udelukkende fortalt til borgerrådgiveren ved henvendelsen, som en negativ oplevelse. Der blev

derfor fortsat registreret utilfredshed med sagsbehandlerskift i 2015, men ikke i samme omfang som tidligere. Mest udpræget var utilfredsheden i forhold til Center for Børn, Unge & Familie og Center for Job & Social. Dette kan skyldes, at netop de to centre fik nye medarbejdere i et relativt stort omfang i 2015.

28 % af klagerne blev i 2015 registreret på Center for Børn, Unge & Familie. Specifikt kan det bemærkes, at området, som dette center har ansvar for, også i de tidligere år tegnede sig for relativt mange klager. Dette kan dog ikke specifikt aflæses af årsberetningerne, fordi centeret tidligere var organisatorisk slået sammen med socialafdelingen i center for Social & Familie.

På alle andre centre blev der i 2015 registreret væsentlig færre klager end i 2014. Dette gælder også for Center for Job & Social, selvom centeret ved begyndelsen af 2015 blev lagt sammen med socialafdelingen. Som konkret eksempel herpå, blev Center for Byg & Miljø i 2014 registreret med 14 klager, mens der kun blev registreret 3 klager i 2015. Centeret er dermed ikke længere blandt de "hyppigst repræsenterede centre".

Den del af henvendelserne, der indeholdt klager over afgørelses retlige udfald (det materielle indhold) blev der også færre af, men antallet faldt dog kun fra 45 i 2014 til 37 i 2015. Derfor var der også i 2015 et relativt stort behov for borgerrådgiverens hjælp og støtte til borgere, der ville klage over Kommunens afgørelse til en ekstern klageinstans.

### **Afsluttede henvendelser fra borgerne**

En væsentlig del af henvendelserne i 2015 blev afsluttet med møder i telefonen eller på mit kontor, i nogle tilfælde sammen med medarbejdere eller ledere fra administrationen.

Ved møderne fik borgerne mulighed for at fortælle om deres oplevelser og indtryk. Og ofte fik også medarbejderne lejlighed til at give mere forklaring på sagens eller situationens udfald og at oplyse borgerne om deres rettigheder og muligheder.

Jeg oplyste flere af borgerne om, at uanset at deres sag eller situation evt. ikke kunne ændres, så havde jeg noteret mig indholdet i oplevelsen og ville blive bruge den som baggrundsviden i forhold til administrationens arbejde med forbedring af sagsbehandling og borgerbetjening.

På den måde oplevede borgerne at blive hørt og "få luft". Og flere borgere af dem fik også en afklaring og kunne komme videre i forhold til den utilfredshed, som var årsag til henvendelsen.

Der var borgere, som gav udtryk for, at det var en lille "sejr" for dem at deres oplevelse kunne bruges til noget, når de nu havde forsøgt at få kommunen til at se sagen/situationen fra deres side.

Og mange af borgerne udtrykte efter mødet, at de i højere grad kunne forstå og i visse tilfælde også acceptere den afgørelse, de havde fået, eller den oplevelse, de havde været igennem.

### **9) Oplæg og undervisning**

Som nævnt i tidligere årsberetninger tilbyder jeg at holde oplæg og at undervise medarbejdere i administrationen. Undervisningen tager udgangspunkt i borgernes indtryk og suppleres med gennemgang af regler for det pågældende emne eller område samt mine observationer.

I 2015 var interessen for oplæg og undervisning ikke så stor hos kommunens centre. Jeg vælger derfor igen at erindre centercheferne om muligheden, som jeg gjorde det med individuelle mails i begyndelsen af 2015. Og denne gang vil jeg forsøge at konkretisere, hvor jeg ser det enkelte centers behov. Samtidig vil jeg også igen nævne tilbuddet ved mine tilbagevendende møder med centrenes afdelingsledere.

Det skal understreges, at mine oplæg og undervisning ikke kan stå alene, og at de forudsætter, at ledere og medarbejdere selv påtager sig et ansvar for konstaterede u hensigtsmæssigheder og fejl, hvis der skal kunne skabes grundlag for forbedring. Derfor ligger en meget væsentlig del af ansvaret for forandring hos de umiddelbare personaleledere.



## **10) Netværk af borgerrådgivere**

Over 35 kommuner har nu ansat borgerrådgivere og der er flere på vej. Langt de fleste kommuner har ligesom Lejre valgt at ansætte en uafhængig borgerrådgiver i overensstemmelse med Kommunestyrelseslovens § 65e.

Der findes et landsdækkende netværk for borgerrådgivere, som jeg er tilsluttet. Netværket afholder et årligt fællesmøde, hvor der bl.a. inviteres eksterne foredragsholdere. Derudover holder borgerrådgiverne på Sjælland 2-3 årlige netværksmøder, hvor der er mulighed for indbyrdes sparring og drøftelse af mere konkrete problemstillinger.

Til brug for den daglige dialog og erfaringsudveksling i borgerrådgivernetværket har KL stillet et lukket dialogforum til rådighed. Sekretariatsfunktionen til netværket går på skift mellem borgerrådgiverne.

Netværket har et tæt samarbejde med Folketingets Ombudsmand, der ofte har besøgt netværket og redegjort for sin nyeste praksis, ligesom netværket samarbejder med Institut for Menneskerettigheder om henvisning, vejledning og bistand til borgere, der føler sig udsat for forskelsbehandling i kommunerne.

## **11) Fokuspunkter for administrationens centre**

I 2015 blev der ikke registreret nye tendenser af væsentlig karakter eller omfang. Året var i vidt omfang præget af tendenser svarende til dem, der blev registreret i de foregående år. Og som tidligere blev beskrevet indgående i årsberetningerne for 2012 og 2013. De henvendelser, der indeholdt decideret nye indtryk i 2015, havde et relativt begrænset omfang og kunne derfor ikke betegnes som egentlige tendenser. Oplevelserne er dog allerede blevet eller vil blive delt med administrationens ledelse, så de kan indgå i det udviklende og forbedrende arbejde.

Overordnet set var indholdet i borgernes oplevelser i 2015 derfor i et vist omfang identisk med det, som borgere også havde været utilfredse med i de foregående år. Bl.a. var der en del oplevelser med lang sagsbehandlingstid, overskridelse af sagsbehandlingsfrister, manglende besked ved overskridelse, utilstrækkelig forventningsafstemning, uforståelige, hyppige skift af sagsbehandlere, manglende opfyldelse af notatpligt og journaliseringspligt og manglende helhedsorienteret og tværgående sagsbehandling.

Lejre Kommune levede derfor ikke i alle tilfælde eller på alle fagområder op til lovgivningens krav og pligter, god forvaltningsskik eller Kommunalbestyrelsens vision om god service, høj kvalitet og effektivitet i sagsbehandlingen. Og der er således fortsat plads til forbedringer flere steder.

I forhold til udvalgte centre registrerede jeg i 2015 disse fokuspunkter, som lægger op til særlig opmærksomhed i det konkrete center:

### **Borgerservice**

Markant færre borgere henvendte sig i 2015 med utilfredshed i forhold til betjeningen i Borgerservice end tidligere år. Blandt dem, der henvendte sig, var der en del, som var utilfredse med at deres skriftlige henvendelse om bl.a. enkeltydelse ikke var blevet besvaret. I årets begyndelse var flere borgere utilfredse med fejl i beregninger hos Opkrævningen. Andre ønskede afklaring af mulighederne for at opnå bolig via Akutlisten. Nogle borgere var usikre på deres forløb hos Team Kontrol og en enkelt gang deltog jeg som observatør. Få henvendte sig og fortalt om akter, der var blevet væk efter fysisk aflevering i Borgerservice. Endelig var der flere forskellige henvendelser om pas, kørekort og sundhedskort/EU-sygesikringskort.

### **Center for Job & Social**

På dette centers område henvendte fleste borgere sig om manglende vejledning om muligheder og valg, utilstrækkelig forventningsafstemning, lange ressourceforløb og uforståelige, hyppige skift af sagsbehandlere.

### Center for Børn, Unge & Familie

Forholdsvis mange borgere henvendte sig i 2015 med utilfredshed i forhold til oplevelsen af fejl i sagsbehandlingen, lang sagsbehandlingstid, manglende besked om forventet forløb, manglende svar på henvendelser, uforståelige, hyppige skift af sagsbehandlere, manglende udført notatpligt og journaliseringspligt, manglende inddragelse af borgere samt tværgående samarbejde, der trak ud. Flere af henvendelserne havde nær sammenhæng med skolernes inklusionsprocesser.

Administrationens ledelse har i 2015/2016 gennemført en nærmere undersøgelse af forholdene i centerets sagsbehandling ved hjælp af et eksternt konsulentfirma. Undersøgelsen viste, at der fortsat var for mange fejl i sagsbehandlingen og at det typisk var lang sagsbehandlingstid, manglende handleplaner og manglende dokumentation, som gik igen i de undersøgte sager. På den baggrund besluttede ledelsen, at iværksætte flere tiltag til forbedring af kvaliteten i sagsbehandlingen, bl.a. tilføres der ekstra personaleressourcer, den faglige ledelse styrkes, systematik i sagsbehandling forbedres, gamle sager gennemgås og der sker kvalitetsopfølgning. Borgerne blev orienteret om dette på hjemmesiden den 1. juni 2016. Og den 7. juni 2016 blev Udvalget for Børn & Ungdom informeret om ledelsens initiativer.

Dette bekræfter også borgerrådgiverens indtryk af centerets sagsbehandling, som løbende er blevet delt med ledelserne i centeret og også fremgik af årsberetninger og vejledende udtalelser.

Jeg har stillet mig til rådighed for centeret og gentaget mit tilbud om generel vejledning og undervisning. Derudover vil jeg fremover have særlig opmærksomhed rettet mod borgernes oplevelse af sagsbehandling og borgerbetjening i dette center.

### Center for Velfærd & Omsorg

På centerets område henvendte flest borgere sig vedrørende visitation af hjælpemidler, hvor utilfredsheden navnlig skyldtes lang sagsbehandlingstid, manglende forventningsafstemning og manglende svar på henvendelser. Der var også enkelte utilfredsstillende oplevelser af borgerbetjeningen i borgernes eget hjem.

### Center for Ejendomme & Trafik

I begyndelsen af året var der henvendelser med utilfredshed om vintervedligeholdelse af bl.a. cykelstier og huller i vejene. I andre tilfælde var borgere utilfredse med centerets manglende svar på henvendelser om bl.a. belysning. Og nogle borgere, der boede i Kommunens ejendomme havde behov for reparation og vedligeholdelse. En mindre del af henvendelserne vedrørte konflikter mellem private naboer, hvor centeret var mere eller mindre involveret som myndighed og hvor utilfredsheden ofte rettede sig mod Kommunens manglende mulighed for at løse privatretlige konflikter. Endelig var der nogle få henvendelser med krav på erstatning for skadeforvoldende handlinger.

### Center for Byg & Miljø

På centerets område var der i 2015 markant færre henvendelser end tidligere år. Enkelte borgere henvendte sig flere gange og i længere forløb pga. utilfredshed med de svar centeret kom med. Flest henvendelser vedrørte konflikt mellem private naboer, hvor centeret var mere eller mindre involveret som myndighed og hvor utilfredsheden ofte rettede sig mod Kommunens manglende mulighed for at løse privatretlige konflikter.

### Center for Skoletilbud

Der blev registreret en stigning i antallet af henvendelser vedrørende dette center. De fleste henvendelser havde sammenhæng med skolernes inklusionsprocesser, hvor forældre bl.a. oplevede manglende ansvarstagen, usikkerhed omkring varetagelsen af opgaven og manglende forventningsafstemning. I andre tilfælde var borgere utilfredse med skolernes manglende svar på henvendelser om bl.a. aktindsigt. Derudover var borgere utilfredse med samarbejdet med skolerne om bl.a. undervisning, når elev ikke var i skole i et længere forløb. Endelig var få henvendelser relateret til skolernes opgave med at genskabe tryghed hos børn og forældre efter voldsomme oplevelser.

### Generelt

En del borgere henvendte sig med udfordringer ved anvendelse af Kommunens hjemmeside, men ikke i samme omfang som det antal, der henvendte sig i 2014. I 2015 var det navnlig Udbetaling Danmark, SKAT og søgefunktionen på Lejre Kommunes hjemmeside, der var

utilfredshed med. Men også det forhold, at Lejre Kommune i sammenligning med andre kommuner oplyser om færre ting på hjemmesiden. Der var til gengæld stor tilfredshed med, at det var blevet lettere at finde frem til kontaktoplysningerne til administrationens ledelse og direktion.

## **12) Indsatser for at skabe forbedret borgerbetjening**

Administrationen arbejder fortsat med at forbedre kvaliteten i borgerbetjeningen. Og i det lys har det også med denne årsberetning været min hensigt, at begrænse indholdet mest muligt og dermed forhåbentlig medvirke til give administrationen muligheden for at kunne fokusere på indsatserne, så de kan få mulighed for at opnå god og effektiv grundbund blandt medarbejderne.

Som nævnt ovenfor var indholdet i borgernes oplevelser i 2015 i et vist omfang identisk med det, som borgere også i de tidligere år havde oplevet. Bl.a. var der også i 2015 en del utilfredsstillende oplevelser med lang sagsbehandlingstid, overskredne sagsbehandlingsfrister uden besked, utilstrækkelig forventningsafstemning, uforståelige, hyppige skift af sagsbehandlere, manglende opfyldelse af notatpligt og journaliseringspligt og manglende helhedsorienteret og tværgående sagsbehandling.

Men til forskel fra de foregående år var antallet af borgere, der havde disse oplevelser, dog noget mindre i 2015. Og oplevelserne fik borgerne i 2015 primært fra enkelte centre i administrationen og ikke længere i de fleste af administrationens centre, som det havde været mere udpræget i foregående år.

Uden at det kan fastslås præcist, hvad der var årsag til at der kom færre henvendelser i 2015 i forhold til 2014, kan der dog ses tegn på, at det på flere områder lykkedes administrationen at få skabt markante forbedringer af borgerbetjeningen. Flere af områderne er beskrevet nedenfor.

I enkelte tilfælde har indsatser dog også vist tegn på, at der var behov for yderligere indsatser af anden karakter. Dette er også beskrevet nærmere nedenfor.

### **Skriftlig kommunikation**

Administrationen gennemførte i 2015 en større indsats med skrivekurser for Kommunens medarbejdere for at forbedre overskuelighed og læsbarheden af kommunens breve og afgørelser.

Omfanget af borgere, der havde behov for borgerrådgiverens hjælp til at læse og forstå Kommunens afgørelser og breve faldt gennem slutningen af 2015, og denne tendens fortsatte i begyndelse af 2016.

Umiddelbart kan det ses som tydelige tegn på, at indsatsen med forbedring af struktur, sprog og formuleringer fik god effekt på afgørelser og breve, og at denne forbedring var tydelig også for borgerne. Dette er i sig selv meget positivt.

Jeg deltog i det forberedende arbejde med udformning af Kommunens sprogpolitik og også i et af skrivekurserne, som omfattede en meget stor del af administrationens medarbejdere, chefer og direktører. Og det var min umiddelbare vurdering, at kursernes indhold var meget konstruktivt og at det kunne føre til mere synlige og imødekommende forbedringer, når administrationen begyndte at skrive mere ens, struktureret og klart.

Siden kursernes afslutning har administrationen arbejdet med at få ændringerne i skriveformen ordentlig på plads, så kvalitetsforbedringen kunne komme borgerne til gode. Og forude venter opgaven med at gøre alle medarbejdere trygge ved og sikre i den nye form og fremgangsmåde, også uden for administrationen, og med at fastholde målene for den ændrede måde at kommunikere skriftligt med borgerne på.

Jeg vil benytte lejligheden til her, i forhold til struktur, sprog og formuleringer af afgørelser og breve, at fremhæve, at Folketingets Ombudsmand anbefaler, at en afgørelses resultat står først i begrundelsen. At der f.eks. kan indledes med "Du er berettiget til kontanthjælp", hvis der træffes

en afgørelse om at tildele kontanthjælp til en borger. I forhold til borgeres forståelse anbefaler Ombudsmande, at man skal undlade at bruge fagtermer og fagbegreber, som borgeren ikke forstår, og hvis det er nødvendigt at bruge dem, skal de forklares for borgerne. F.eks. kan det være hensigtsmæssigt at skrive "dine kommentarer" i stedet for "partshøringsbemærkninger" og at skrive "du har pligt til at fortælle os om ændringer i dine forhold" i stedet for "du har oplysningspligt". Overordnet fremhæver Ombudsmanden, at formuleringer skal være klare og entydige, og man skal udtrykke sig på en høflig, hensynsfuld og imødekommende måde over for borgeren. Meget af dette har Lejre Kommune allerede haft fokus på i indsatsen for bedre skriftlig kommunikation.

Fremover vil jeg fastholde min opmærksomhed på, om borgerne fortsat oplever samme positive tegn på god struktur, sprog og formuleringer i den skriftlige kommunikation.

#### Udfordring i forlængelse af indsatsen for bedre skriftlig kommunikation

I denne sammenhæng vil jeg fremhæve nogle knap så positive indtryk fra borgere, der i 2015/16 oplevede utilfredshed med administrationens ændrede måde at skrive på.

Forbedringen af selve strukturen, sproget og formuleringerne gjorde det naturligvis lettere for borgerne at læse og forstå det, som blev skrevet til dem i afgørelserne. Men det gjorde det også tydeligt, at afgørelserne ikke i alle tilfælde indeholdt tilstrækkeligt klare og overbevisende forklaringer i begrundelserne på det udfald sagerne fik.

Indholdet i borgernes utilfredshed og de afgørelser, som jeg fik lov at se i 2015, gav en fornemmelse af, at den måde administrationen udformede afgørelsernes begrundelser på, ikke i alle tilfælde var god nok eller korrekt nok. Dette var navnlig tilfældet ved mere skønsmæssige afgørelser, hvor borgere havde meget vanskeligt ved at gennemskue, hvad administrationen rent faktisk havde lagt vægt på, som afgørende grundlag for sagens udfald, og herunder også, hvad der ikke eller kun i mere begrænset omfang var blevet lagt vægt på.

#### Borgernes oplevelser

Borgere oplevede i 2015 bl.a. at få henvisning til at "der er foretaget en konkret, individuel vurdering", som den eneste skriftlige forklaring på, hvad der i begrundelsen var lagt mere eller mindre afgørende vægt på ved beslutningen om sagens udfald. Det er korrekt, at administrationen har pligt til at foretage en sådan vurdering (konkret, individuel vurdering!), men en henvisning alene til dette, beskriver ikke i sig selv, hvad der i den konkrete sag har været de afgørende momenter for sagens udfald. Og det er dette, der er pligt til at angive. I andre tilfælde blev der alene henvist til, at der var truffet afgørelse "efter et samlet skøn".

Andre borgere, der modtog afgørelser uden megen begrundelse, efterlyste forklaring i efterfølgende telefonsamtaler, og nogen af dem fik den besked, at "det har vi naturligvis taget med i vurderingen", når de spurgte ind til forhold, der intet stod om i den skriftlige begrundelse. Borgere opfattede beskeden som en efterrationalisering, der ikke havde bevis i begrundelsen.

Jeg har også fra enkelte borgere set afgørelser, hvor bl.a. speciallægeerklæringer blev tilsidesat og ikke blev tillagt vægt i begrundelsen, uden at det samtidig i begrundelsen blev forklaret for borgerne, hvorfor det var sket.

Og andre borgere oplevede i skønsmæssige begrundelser, at der blev henvist til praksis i bl.a. Ankestyrelsen, uden at denne praksis blev beskrevet mere præcist med forklaring på de hensyn praksis byggede på og uden at der blev henvist til evt. principafgørelse.

Der var også borgere der oplevede, at ingen eller kun få af deres argumenter indgik i begrundelsen, selv om borgerne fandt dem både væsentlige og afgørende for sagen. Og andre tilfælde, hvor det blev oplevet som om at Kommunen ikke forholdt sig til indholdet i borgerens argumenter. I begge tilfælde fremgik der ikke noget af begrundelserne om, hvorvidt det var sket eller ej.

Andre indtryk fra borgere dækkede over tilfælde med henvisning til retsregler, der på tidspunktet for afgørelse var forældede, tilfælde med henvisning til lov, men hvor grundlaget for afslag i stedet fremgik af en bekendtgørelse, som ikke var nævnt i afgørelsen, tilfælde, hvor der kun blev henvist til selve loven, men ikke til den relevante paragraf, tilfælde med mere upræcise

henvisninger som f.eks. "Afgørelsen er truffet i henhold til lov om aktiv socialpolitik, kapitel 6", tilfælde, hvor der andre steder end i begrundelsen var henvist til mere løst beskrevne retsregler, uden at henvisningen var fuldt tilstrækkelig og dækkende og uden at lovens fulde titel i øvrigt fremgik af selve begrundelsen.

#### Kravene i begrundelsespligten

Det overordnede krav til en begrundelse er, at den skal fremstå som en forklaring til borgeren på, at den konkrete afgørelse har fået det udfald, den har. Dvs. en begrundelse skal altid indeholde en sand, dækkende og overbevisende forklaring på de forhold og overvejelser, der har ført frem til den afgørelse, der blev truffet. Og en begrundelse må aldrig indeholde forhold, der er objektivt eller subjektivt forkerte.

Formålet med begrundelseskravene er at give borgerne øget garanti for afgørelseres rigtighed, og at sikre, at afgørelsesgrundlaget er sagligt og fyldestgørende. Dermed bliver begrundelseskravet en slags kvalitetssikring af afgørelsens udfald. Begrundelsespligten er samtidig med til at sikre gennemskuelighed i Kommunens afgørelsesproces, og der stilles derfor større krav til indholdet i begrundelser ved skønsmæssige afgørelser, fordi det ved skøn ikke direkte kan læses af lovtæksten, hvad der skal eller kan lægges vægt på, som afgørende momenter.

Reglen om begrundelsespligt står i Forvaltningslovens § 24, hvorefter afgørelser skal indeholde:

- a) En henvisning til de retsregler, i henhold til hvilke afgørelsen er truffet.  
Administrationen skal altid henvise præcist til den eller de lovbestemmelser, der træffes afgørelsen efter. Og det skal altid sikres, at det er gældende lovbestemmelser, der henvises til. Henvisningen til de anvendte retsregler skal være præcis og konkret. Dette gælder også, når afgørelser bliver truffet på andet grundlag end lovgivning. Formålet er, at borgeren selv skal kunne finde frem til de regler, der blev truffet afgørelse efter. Det giver jo borgeren mulighed for at orientere sig i loven.
- b) En angivelse af de hovedhensyn, der har været bestemmende for en skønsudøvelse, i det omfang afgørelsen beror på et administrativt skøn.  
Nogle regler er skønsmæssige, dvs. de beskriver ikke præcist de faktiske forhold, der skal være til stede, for at der kan træffes en afgørelse. Her skal begrundelsen angive de hovedhensyn, som har været bestemmende for skønnet. Det betyder, at det skal være tydeligt, hvilke kriterier og hensyn, der har været afgørende, og hvilken prioritering, der blev gjort i afvejningen af de mest betydningsfulde kriterier. Det kan gøres ved at bruge værdiladede udtryk som f.eks. "Der er lagt afgørende vægt på, at ...", "Der er lagt mindre vægt på, at ...", "Der er ikke lagt vægt på, at ...", osv.
- c) En kort redegørelse for de oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, som er tillagt væsentlig betydning for afgørelsen.  
Kommunen skal også i begrundelsen redegøre for det væsentligste af de faktiske oplysninger. Dvs. det, som har haft afgørende betydning for, at afgørelsen blev, som den blev. Opfyldelse af pligten afhænger selvfølgelig af, hvor meget borgeren allerede er blevet klart informeret om, f.eks. gennem god og aktiv medinddragelse under sagsbehandlingen. I nogle tilfælde skal begrundelsen dog altid indeholde en redegørelse for faktiske oplysninger. Dette gælder navnlig, når borgere kommer med væsentlige argumenter til sagen.

Som yderligere krav skal begrundelser også altid være rigtige og korrekte, både objektivt og subjektivt. Objektiv rigtig vil sige, at begrundelsen er retlig holdbar og henviser til det rigtige faktum, de rigtige regler, osv. Med andre ord, skal det som er anført i begrundelsen om de faktiske oplysninger, retsregler m.v. være lovligt. Subjektiv rigtig betyder, at en begrundelse skal være dækkende og give udtryk for det, som man reelt tillagde betydning ved afgørelsen, og begrundelsen må ikke være en skinbegrundelse for noget andet eller tyde på efterrationalisering.

Generelt set er det ikke muligt, ud over det ovenfor beskrevne, at give en mere entydig og præcis beskrivelse af, hvad der skal stå i en begrundelse, eller hvilket omfang en begrundelse skal have. Dette afhænger i alle sammenhænge af den konkrete sag, de konkrete regler på området og de konkrete fakta i sagen, der bliver truffet afgørelse i.

### Forklaring på afgørelsen og sagens udfald

Sammenfattende skal en begrundelse altså kunne forklare borgeren om resultatet af den proces, hvor regler, fakta, praksis, osv. førte frem til den afgørelse, der blev truffet.

Bente Hagelund har i sin bog "Sagsbehandling i øjenhøjde", 2014, Nyt Juridisk Forlag, har pædagogisk beskrevet denne af processen sådan, at man som sagsbehandler skal skrive begrundelse på en måde, der svarer til "at man skulle forklare det til sin mormor".

### Borgerrådgiverens observation og anbefaling

Jeg finder på denne baggrund anledning til at understrege, at det udgør et væsentligt retssikkerhedsmæssigt problem for borgerne, hvis hverken borgerne selv eller ankeinstansen, ved en efterfølgende klage, kan gennemskue og forholde sig til, hvilket grundlag, hensyn og kriterier en afgørelse fra Kommunen er blevet truffet på.

Det er ikke tilstrækkeligt, at borgerne forstår ord, tekst og formulering, som blev anvendt i begrundelsen. Begrundelsen skal derudover sikre, at borgerne får en forklaring, som de på en gennemskuelig måde kan lade sig overbevise af. Når det sker, kan også omverdenen på bedst muligt grundlag blive overbevist om, at afgørelsens udfald er både lovligt og korrekt.

I yderste konsekvens kan en mangelfuld begrundelse betyde, at afgørelsen bliver ugyldig, hvis begrundelseskravene ikke blev overholdt. Det betyder, at administrationen skal genoptage sagen eller får den hjemvist fra Ankestyrelsen og derefter skal træffe endnu en afgørelse og denne gang med ordentlig begrundelse. Dette fører til forbrug af ekstra personaleresourcer, som kunne være undgået, hvis begrundelsen havde været korrekt og tilstrækkelig i første omgang.

Observationerne er blevet delt med den styregruppe, som i administrationen arbejder med at skabe forbedret borgerbetjening for borgerne. Enkelte centre er også blevet orienteret om observationerne, og de resterende vil blive det indenfor kort tid.

**Det er min anbefaling**, at der bør gives mere faglig undervisning og støtte til myndighedsområderne i det generelle arbejde med forbedring af begrundelsers indhold, så medarbejdere kan blive mere sikre og overbevisende, når de skal foretage adskillelse af, hvilke kriterier eller hensyn, der på det enkelte myndighedsområde, er enten saglige eller usaglige, nødvendige eller unødvendige og relevante eller irrelevante. Behovet for undervisning er større i enkelte centre end andre, men der kan i alle centrene være et behov for erindring eller kompetenceløft på dette punkt, der er noget af det sværeste i hele sagsbehandlingsprocessen.

**Samtidig anbefaler jeg**, at der med jævne mellemrum gennemføres stikprøvekontrol med udtagelse af et mindre antal afgørelser, som konkret gennemgås af den lokale ledelse og/eller fagkoordinator i forhold til overholdelse af selve begrundelsespligten og sikring af kvalitet i formuleringerne.

Jeg stiller mig til rådighed for administrationen i forhold til dette arbejde. Og jeg vil fremover i endnu højere grad have opmærksomheden rettet mod begrundelser i de afgørelser, som borgerne viser mig.

*Kilde: Klar Ret nr. 17, Borgerrådgiverens guide til begrundelseskrav, maj 2016, Borgerrådgiveren i Københavns Kommune.*

### **Mundtlig kommunikation**

I 2015 var der færre henvendelser end tidligere, hvor borgere blev utilfredse med væremåden hos kommunens medarbejdere i forbindelse med personlige møder og anden borgerbetjening. Dette er meget positivt set fra borgernes perspektiv, fordi utilfredshed på dette punkt tidligere gav anledning til større konflikter, mistet tillid og dårligt samarbejds-klima.

Det kan ikke udelukkes, at indholdet i de nævnte skrivekurser kan have haft en afsmittende effekt også i forhold til medarbejdernes måde at møde borgerne på fysisk og mundtligt.

Jeg deltog som sagt selv i kurset. Og det var min umiddelbare vurdering, at indholdet af de gennemførte kurser var meget konstruktivt og kan have givet anledning til overvejelser hos

medarbejdere og ledelse om, hvordan borgernes oplevelse var af den mundtlige kommunikation. Hvis kurserne på denne måde havde en afsmittende effekt på den måde, som medarbejderne mundtligt mødte borgerne på i 2015, så blev der indirekte opnået en anden positiv effekt af de gennemførte kurser.

### **Ubeskyttede mails sendt til borgere med fortrolige og følsomme oplysninger**

I 2015 var der, ligesom i 2014, færre situationer end tidligere, hvor Kommunen sendte personlige og fortrolige oplysninger, som tilhørte borgerne, ud fra kommunen i usikre og ubeskyttede mails.

Men det skete dog fortsat i nogle tilfælde i 2015, og som nævnt i tidligere årsberetninger kan det generelt have den risiko for borgerne, at disse oplysninger kunne komme til uvedkommendes kendskab. Når det skete, var der tale om et brud på Kommunens pligt til at beskytte borgeres personoplysninger, ligesom det var et brud på tavshedspligten.

At der var færre borgere, der i 2015 fandt anledning til at gå til borgerrådgiveren med tilsvarende oplevelser, kan være tegn på, at der var kommet endnu mere opmærksomhed fra administrationen på dette problem. Og måske var det effekten af, at administration i det meste af 2014 havde megen fokus på medarbejdernes tavshedspligt og på pligten til at beskytte personlige og fortrolige personoplysninger mod uberettiget videregivelse. Herunder blev medarbejdere erindret om kommunens IT-politik og de udarbejdede retningslinjer. Og der kom et filter på IT-systemet som kunne stoppe mails, hvor der var et cpr.nr. i. Samtidig overgik kommunen i vidt omfang til digital kommunikation med borgerne i november 2014, hvilket også kan have været medvirkende årsag til at færre borgere oplevede at modtage usikre mails med fortroligt indhold.

### **Aktindsigt**

På baggrund af borgere, der havde henvendt sig pga. aktindsigt, beskrev jeg i korte træk i årsberetningen for 2013, side 30 f., hvordan aktindsigt skulle gennemføres korrekt. Tendensen i borgernes henvendelser drejede sig på daværende tidspunkt mest om utilfredshed med kommunens overskridelse af tidsfristen for, hvornår aktindsigten skulle være afgjort, og utilfredshed med at Kommunen ikke gav borgerne besked om grunden til fristoverskridelse og besked om, hvornår aktindsigten så kunne forventes. En tilsvarende tendens ses i nogle tilfælde fortsat, men dog i mindre grad end tidligere.

Som en del af administrations indsats for at forbedre Kommunens borgerbetjening, blev der også sat struktur på sagsbehandlingen af borgeres ønske om aktindsigt i begyndelsen af 2015. På hjemmesiden blev borgerne vejledt tydeligt og struktureret om fremgangsmåden og herunder med oplysning om, hvad borgerne havde ret til at se og hvordan de praktisk kunne gennemføre anmodningen. På administrationens interne medarbejderportal blev der lagt en uddybende vejledning til kommunens medarbejdere med tilhørende skabeloner, som skulle anvendes ved besvarelse af anmodninger. Samtidig blev alle centrene orienteret om muligheden for at kunne hente støtte i dette materiale. Og der blev holdt kursus for medarbejdere i forståelse af vejledningen og brug af skabelonerne.

I det efterfølgende forløb kom der relativt mange borgerhenvendelser om aktindsigt til borgerrådgiveren både i 2015 og også i begyndelsen af 2016. Langt de fleste borgere var utilfredse med sagsbehandlingen af deres ønske om aktindsigt, der ikke var kørt igennem hos kommunen, som de havde forventet. I flere tilfælde udviklede borgernes dialog med administrationen sig derefter endnu mere uhensigtsmæssig og førte til flere klager. I nogle tilfælde fyldte borgernes utilfredshed så meget, at ledelse på alle niveauer i organisationen blev involveret i besvarelsen af henvendelsen om aktindsigt.

### *Borgernes oplevelser*

Blandt det, der var mest utilfredshed med, var de situationer, hvor administrationen ikke havde sørget for korrekt og tilstrækkelig journalisering. Det betød, at der i nogle tilfælde f.eks. ikke kunne gives aktindsigt i mail-korrespondance eller sms-korrespondance. Nogle borgere havde fortsat selv en kopi af mails og sms'er og kunne derfor hjælpe med at få journaliseret de relevante oplysninger sagen hos administrationen. Men for andre borgere var situationen værre,

fordi de selv tidligere havde slettet mails/sms fra deres egen computer/mobil, og derfor var det i disse tilfælde umuligt for administrationen at rekonstruere indholdet på sagen. Tilsvarende utilfredsstillende oplevelse havde borgere, der ved aktindsigten konstaterede, at indholdet af betydningsfulde telefonsamtaler slet ikke eller kun delvist var blevet skrevet ned og journaliseret af sagsbehandleren.

I tilfælde, hvor der ved første aktindsigt manglede noget på sagerne eller hvor aktindsigt af andre grunde blev sendt flere gange, oplevede nogle borgere, at administrationen for hver gang, der blev sendt aktindsigt i papirerne, havde lagt flere og andre relevante papirer, som så "drypvis" blev sendt til borgerne. Disse oplevelser var borgerne uforstående overfor.

I nogle enkelte tilfælde blev der i strid med tavshedspligten hos medarbejder ved Kommunen ved en fejl sendt papirer, der vedrørte helt andre borgere, med ud til de borgere, der havde anmodet om aktindsigt. Det lykkedes i de tilfælde, hvor borgerne kontaktede borgerrådgiveren, at få begrænset konsekvenserne ved at få borgerne til at slette de "forkerte" papirer i deres e-boks og at tilbagelevere fysiske papirudgaver, der var printet ud. Samtidig blev de borgere, som var ejere af oplysninger, der fejlagtigt var sendt forkert, kontaktet og informeret med klagevejledning til Datatilsynet.

Ved nogle af ekspeditionerne af aktindsigt sendte Kommunen ikke aktlister med de papirer, der blev sendt ud til borgerne. Selv om enkelte af borgerne specifikt bad om en sådan aktliste allerede ved selve anmodningen. Når der ikke følger en aktliste med, som forside til sagens papirer, kan det gøre det meget svært eller måske umuligt for borgerne at få overblik over alle sagen papirerne og vigtigere endnu, at kunne kontrollere, om de er enige i, at de har modtaget alle papirer, som de har krav på at få indsigt i. Kommunen skal på eget initiativ og i alle tilfælde udlevere en sådan aktliste ved anmodning om aktindsigt, uanset om borgere specifikt har bedt om det og både ved delvis og fuld aktindsigt.

I enkelte tilfælde blev skabelonerne til aktindsigt brugt forkert af medarbejdere, så borgere fik en afgørelse med begrundelse og klagevejledning, selv om de havde modtaget alle akterne på sagen, uden undtagelse. Andre borgere fik ikke begrundelse og klagevejledning med i første brev, selv om der blev undtaget akter, som de ikke kunne få med i aktindsigten. Dette blev der efterfølgende rettet op på i de tilfælde, hvor de kontaktede borgerrådgiveren.

I nogle af tilfældene, hvor omfanget af papirer på den konkrete sag var meget stort, valgte administrationen i stedet for digital fremsendelse, at printe papirerne fra sagen ud og sende aktindsigten som brevpost, selv om dette ikke var noget, der var ønsket af borgerne. I en digital tid, hvor der fra offentlige myndigheders side stilles store krav til borgerne om, at anvende digital kommunikation, når de henvender sig til Kommunen, må der også omvendt kunne stilles krav fra borgerne side om, at de som udgangspunkt skal have digital post tilsendt fra Kommunen, medmindre borgeren er undtaget fra dette. Derfor bør administrationen altid sørge for digital fremsendelse af aktindsigt til borgernes e-boks som det primære og kun undlade dette, hvis borgerne specifikt har ønsket noget andet. Samtidig skal de digitale filer, som aktindsigten fremsendes i, naturligvis være af et filformat, der kan åbnes af borgerne direkte fra e-boksen, uden anvendelse af andet end helt normale systemer. Det skal ikke være nødvendigt for borgerne at konvertere filerne til andet filformat, før de kan få adgang til at læse dem. Denne udfordring fik nogle borgere i 2015, og det betød, at administrationen måtte sende akterne endnu en gang blot i et andet filformat.

Endelig var der enkelte borgere, der i 2015 oplevede at få vejledning om, at de ved aktindsigt måtte forvente en ekspeditionstid på op til 10 arbejdsdage, før de kunne få sagens akter. Og Kommunens medarbejdere fastholdt, at denne "10-dagesfrist" var det der gjaldt, også i de få tilfælde, hvor borgerne stillede spørgsmål steg ved det og endda nævnte overfor medarbejderne, at de mente, der på det tidspunkt var tale om at Kommunen kun måtte bruge op til 7 arbejdsdage. Til orientering blev reglerne i Offentlighedsloven ændret med virkning fra 1. januar 2014, hvor den maksimale ekspeditionstid blev sat ned fra 10 til 7 arbejdsdage. Denne regelændring har altså på nuværende tidspunkt været gældende ret i 2½ år. Det skal også understreges, at hovedreglen er, at aktindsigtsanmodninger skal afgøres snarest, dvs. særlig hurtigt, og færdigbehandles inden 7 arbejdsdage efter modtagelsen, medmindre helt særlig omstændigheder gør sig gældende. Disse væsentlige lovændringer i Offentlighedsloven beskrev jeg i årsberetningen for 2013, side 32.



Endelig har jeg i perioden 2014-2016 registreret enkelte borgere med meget langstrakte aktindsigtsforløb, hvor borgerne over flere måneder og år havde været i dialog med Kommunen om, hvornår aktindsigten var tilstrækkelig og fuldstændigt opfyldt.

Center for Børn, Unge & Familie ekspederede flest af de aktindsigter, som gav borgere anledning til utilfredshed og til at henvende sig til borgerrådgiveren i 2015, men også aktindsigter fra andre centre, som bl.a. Center for Job & Social, fremkaldte utilfredshed hos borgere.

#### Borgerrådgiverens observation og anbefaling

Ud fra indholdet i borgernes oplevelser giver det en fornemmelse af, at Kommunens medarbejdere ikke i alle tilfælde har haft kendskab til eller har benyttet vejledning og skabeloner, som blev udarbejdet som en del af indsatsen for at forbedre ekspeditioner af aktindsigt. I de situationer, hvor vejledning og skabeloner blev anvendt, synes der i nogle tilfælde at være tegn på, at medarbejdere ikke har forstået, hvordan materialet skulle anvendes eller hvordan reglerne vedrørende aktindsigt har været.

Observationerne er løbende blevet delt med ledelsen i de konkret involverede centre og med administrationens styregruppe, som arbejder overordnet med at skabe forbedret borgerbetjening for borgerne. Og styregruppen har sat andre indsatser i gang, som kan få positiv effekt på udfordringerne med ekspedition af aktindsigt og dermed være med til at sikre, at borgerne kommer til at opleve en mere sikker og korrekt sagsbehandling.

**Det er min anbefaling**, at der gøres en større indsats for at udbrede opmærksomheden om rettigheder og fremgangsmåde ved anmodning om aktindsigt, og herunder en sikring af, at medarbejdere konkret forstår vejledningen og kan anvende den og skabelonerne sikkert og korrekt. I den forbindelse er placeringen af vejledningen på medarbejderportalen afgørende, fordi den bør være så tilgængelig som muligt.

For at give en hurtig effekt i kendskabet og forståelsen hos Kommunens medarbejdere, **vil jeg endvidere anbefale**, at den undervisning i ekspedition af aktindsigter og brug af skabeloner, der blev gennemført i begyndelsen af 2015, gentages snarest muligt, og at det lokalt i centrene prioriteres højt at deltage i undervisningen.

Lokalt bør det i de enkelte centre, evt. med inddragelse af fagkoordinatorer og placering af ansvar hos disse, sikres, at alle nyansatte medarbejdere modtager introduktion til reglerne om aktindsigt og fremgangsmåderne i, hvordan aktindsigt gennemføres korrekt og indenfor fristerne. Fremgangsmåden ved aktindsigt bør også jævnligt genopfriskes hos øvrige medarbejdere, så viden og erfaring bedst muligt kan vedligeholdes.

Det bør også lokalt overvejes, om det er mest hensigtsmæssigt at alle medarbejdere med ansvar for sagsbehandling ekspederer aktindsigtsanmodninger eller om dette trods alt er en så sjælden ekspeditionstype på det konkrete område, at det er mere hensigtsmæssigt at samle ekspeditioner på nogle få medarbejdere, der så kan opnå stor erfaring med ekspeditionerne.

Endelig bør det lokalt sikres, at journaliseringssystemerne på alle centerområder lever op til kravene, der følger af Offentlighedslovens journaliseringspligt, og sikre, at der i alle tilfælde sker journalisering af alt materiale, der har betydning for de konkrete sager, og herunder også indhold fra telefonsamtaler, mailkorrespondance og sms-korrespondance.

### **13) Borgerrådgiverens medvirken til bedre kvalitet i borgerbetjening**

Som tidligere nævnt vedtog Kommunalbestyrelsen i juni 2014 den samlede plan for bedre kvalitet i borgerbetjening. Planen omfattede konkrete tiltag for at forbedre den faglige kvalitet (myndigheds-/sagsbehandling), den oplevede kvalitet (servicekultur og tilgængelighed) og den organisatoriske kvalitet (sammenhængende borgerforløb). Med tiltagene blev der lagt op til et konstruktivt samarbejde mellem borgerrådgiveren og direktionen for administrationen.

Den del af indsatsen, der har været mest synlig for borgerne, var arbejdet med at forbedre den oplevede kvalitet. Formål var at højne tilliden, tilgængeligheden og gennemsigtigheden for

borgerne. Bl.a. blev det forsøgt gjort gennem forbedringer af hjemmesiden, fokus på bedre åbningstider og telefonbetjening og en indsats for at forbedre den skriftlige kommunikation med borgerne.

Ud over deltagelse i styregruppemøder, har mit bidrag til den forbedrende indsats bl.a. været generel vejledning ud fra de indtryk, som blev indsamlet fra borgerne gennem årene, udarbejdelse af generelle vejledninger til sagsbehandlerne, opstart og evaluering af skrivekurser, vejledning om formalisering af intern klagebehandling og tilbagevendende dialogmøder med ledelsen.

Jeg står fortsat til rådighed for direktion i forhold til arbejdet med at nå Kommunens mål om, at borgerne skal kunne komme til at opnå bedst mulig sagsbehandling, betjening og service inden for de rammer, som Kommunen har til rådighed.

#### **14) Revision af generelle sagsbehandlingsfrister med jævne mellemrum**

I flere tilfælde både tilbage i 2014 og i 2015 oplevede borgere, at sagsbehandlingsfristerne blev overskredet med i nogle tilfælde kun få dage, men også med helt op til flere måneder. I nogle tilfælde uden at borgerne i øvrigt modtog nogen besked om fristoverskridelsen, som det ellers er en pligt for Kommunen. Dette blev beskrevet i tidligere årsberetningen.

Administrationen har nu rettet opmærksomheden mod de generelle sagsbehandlingsfrister for det sociale område, som borgerne efter loven skal oplyses om på Kommunens hjemmeside.

På hjemmesiden ses det, at fristerne senest blev offentliggjort med en datering i "april 2014". Det giver borgerne det indtryk, at det er mere end 2 år siden fristerne sidst var til politisk behandling og sandsynligvis omkring 2½ år siden administrationen sidste gang undersøgte og reviderede de enkelte frister på det sociale område.

I den seneste årsberetning for 2014 fremhævede jeg også, at Folketingets Ombudsmand i FOB 2015-10 havde udtalt, at "myndigheder bør overholde og revidere frister for sagsbehandling". Ombudsmanden slog samtidig fast, at man som borger ikke kun har krav på så hurtig sagsbehandling som muligt, men også på at vide, hvor lang tid man skal regne med at vente. Og at det var kommunernes ansvar at sikre, at de fastsatte sagsbehandlingsfrister på det sociale område var realistiske og at urealistiske frister i tilstrækkeligt omfang blev revideret.

Efter min vurdering, sender revideringer med mere end 2-3 års mellemrum ikke et tilstrækkeligt overbevisende signal til borgerne om, at de offentliggjorte sagsbehandlingsfrister til enhver tid kan opfattes som realistiske. Det er et problem i forhold til Kommunens forventningsafstemning med borgerne, som pligten reelt er et udtryk for.

Men fordi administrationen nu har opmærksomheden rettet mod sagsbehandlingsfristerne, kan borgerne formodentlig forvente en proces, hvor fristerne bliver revideret og derefter forelagt til politisk beslutning og offentliggjort.

Når det er sket, får borgerne mulighed for præcist at se, hvad der kan forventes som aktuel og realistisk sagsbehandlingstid, hvis der er behov for det, når man søger om hjælp eller andet. Det vil igen bringe Kommunens sagsbehandlingsfrister i overensstemmelse med lovens hensigt. Og fremadrettet er det vigtigt, at fristerne revideres med mere jævnlige mellemrum, så fristerne til enhver tid opleves så realistisk som muligt.

#### **15) Kommende pligter for Lejre Kommune, når persondatalovgivningen ændres**

En kommende EU-persondataforordning medfører væsentlige stramninger af reglerne for behandling og beskyttelse af personoplysninger (persondataloven) og fører til flere pligter for Lejre Kommune.

Persondataforordningen blev formelt vedtaget den 14. april 2016. Derefter begyndte en 2-årig frist for dens ikrafttræden at løbe, og inden for denne frist skal alle virksomheder og offentlige myndigheder, der beskæftiger sig med persondata, have sikret at de efterlever persondataforordningens nye skærpede krav. Forordningen træder formelt set i kraft to år og 20 dage efter, at forordningens tekst blev offentliggjort i EU Tidende. Det betyder, at forordningen træder endeligt i kraft den 25. maj 2018.

Forordningens stramninger vil få stor betydning for Lejre Kommune. Derfor er der god grund til at påbegynde forberedelsen med ændringer af kommunens interne processer og retningslinjer.

#### Borgernes datasikkerhed

Det er formålet med EU-persondataforordningen, at fysiske personer, som borgerne i Lejre Kommune, får bedre kontrol over deres egne personoplysninger.

Bl.a. vil det med forordningen blive nemmere at få adgang til og kunne videregive egne personoplysninger, ligesom den registrerede borger vil kunne få detaljeret, klar og tydelig information om anvendelsen af personoplysningerne. Der vil desuden komme begrænsninger på brugen af profileringer, fx præferencer, livsstil, social profil, økonomi mv.

#### Lejre Kommunes pligter

Det er også formålet med EU-persondataforordningen, at styrke datasikkerheden i offentlige myndigheder, som Lejre Kommune, så der opnås et tilstrækkeligt og betryggende it-sikkerhedsniveau for de systemer og databaser, der behandler og opbevarer særligt følsomme personoplysninger.

Hidtil har Lejre Kommune som dataansvarlig skullet arbejde for at minimere risikoen for, at Kommunens data kom i uvedkommende hænder. Når reglerne ændres bliver det sådan, at Lejre Kommune pålægges en selvanmeldelsespligt både overfor Datatilsynet og de registrerede personer, hvis Kommunen utilsigtet kommer til at sprede persondata til uvedkommende, f.eks. i forbindelse med hackerangreb og lignende.

Hidtil har Lejre Kommune efter persondataloven været forpligtet til at behandle alle persondata forsvarligt. Med ændringen i den nye forordning vil dette ikke længere være tilstrækkeligt. Efter reglerne i forordningen skal Lejre Kommune også skriftligt beskrive, hvordan Kommunen har udført det forebyggende arbejde med at sikre forsvarlighed i databehandlingen. Det betyder konkret, at Kommunen skal lave skriftlige persondatapolitikker, som redegør for de interne processer og it-faciliteter i Kommunen.

#### Databeskyttelsesansvarlig (DPO - Data Protection Officer)

Den kommende persondataforordning indebærer endvidere, at fokus skal skærpes på persondata-compliance. Derfor bliver offentlige myndigheder, som Lejre Kommune, og en række virksomheder underlagt et krav om, at udpege en databeskyttelsesansvarlig (DPO), som omdrejningspunkt for al behandling af personoplysninger.

Funktionen skal have ekspertise inden for lovgivning og praksis i databeskyttelse og skal råde over de midler, der er nødvendige for at udføre sine opgaver effektivt og uafhængigt. Funktionen må ikke modtage instrukser med hensyn til udøvelsen af hvervet.

Den databeskyttelsesansvarlige får bl.a. til opgave, at underrette og rådgive Kommunen om pligter i henhold til forordningen og at overvåge gennemførelsen og anvendelsen af reglerne om beskyttelse af personoplysninger, herunder fordeling af ansvar, uddannelse af personale, der skal medvirke ved databehandling og de tilhørende kontroller. Den databeskyttelsesansvarlige skal også kontrollere Kommunens overholdelse af krav om dokumentation, anmeldelser og meddelelser vedrørende brud på datasikkerheden. Herudover skal den databeskyttelsesansvarlige fungere som tilsynsmyndighedens kontaktpunkt i forbindelse med spørgsmål vedrørende behandling og skal på eget initiativ og efter behov rådføre sig med tilsynsmyndigheden.

### Bøder og sanktion

Håndhævelsen af brud på databehandling og datasikkerhed bliver skærpet væsentligt med reglerne i EU-persondataforordningen.

Hvor den hårdeste straf for overtrædelse af persondataloven i dag er offentliggørelsen på Datatilsynets hjemmeside i en kritisk udtalelse, vil der efter de ændrede regler blive mulighed for at udstede administrative bøder til kommuner og andre offentlige myndigheder, hvis de ikke overholder forordningen eller bryder datasikkerheden.

Størrelsen på de konkrete bøder vil blive afhængig af karakteren af overtrædelsen af reglerne og om bruddet sker på forsætlig eller uagtsomt grundlag. Derudover kommer dette til at regulere bødens størrelse nærmere:

- Hvis der f.eks. ikke besvares anmodninger fra registrerede borgere eller opkræves gebyrer i strid med forordningen, kan der blive tale om bøde op til 250.000 €.
- Hvis der ikke fremlægges oplysninger, ikke tildeles adgang til den registrerede eller ikke slettes personoplysninger mv., kan der blive tale om bøde op til 500.000 €.
- Og hvis der behandles personoplysninger uden et retsgrundlag eller i strid med forordningen, kan der blive tale om bøde op til 1.000.000 €.

### Borgerrådgiverens anbefalinger

Lejre Kommune skal inden den 25. maj 2018 have sikret, at Kommunen efterlever forordningens nye skærpede krav.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at Lejre Kommune sætter gang i en proces med de mål,

- at udføre en konsekvensanalyse, dvs. en vurdering af, hvordan personoplysninger behandles og beskyttes,
- at fastlægge datapolitikker og tilrettelægge procedurer for indsamling og behandling af personoplysninger,
- at foretage en vurdering af de særlige teknologiske problemstillinger, der gælder i forhold til beskyttelse af persondata, og
- at udpege og uddanne en databeskyttelsesansvarlig (DPO).

### Vedtagelse og ikrafttræden

EU-persondataforordningen blev formelt vedtaget den 14. april 2016. Nu løber så en 2-årig frist for dens ikrafttræden, og inden for denne frist skal alle virksomheder og myndigheder, der beskæftiger sig med persondata, sikre at de efterlever persondataforordningens nye skærpede krav. Forordningen træder endeligt i kraft den 25. maj 2018.

På dette link kan man se forordningen på dansk:

[http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=uriserv:OJ.L\\_.2016.119.01.0001.01.DAN&toc=OJ:L:2016:119:TOC](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2016.119.01.0001.01.DAN&toc=OJ:L:2016:119:TOC)

Derudover henvises der til Datatilsynet for nærmere oplysninger om forordningen.

Lejre, den 8. juni 2016

Erik Asp Poulsen  
Borgerrådgiver