



SORØ
KOMMUNE

Beretning for 2019



BORGER RÅDGIVER

SORØ KOMMUNE

Indhold

Forord	3
Henvendelser til Borgerrådgiveren i 2019	4
Borgerrådgiverens aktiviteter i 2019	8
Borgerrådgiveren som konsulent for fagcentrene	9
Generelle problemstillinger	9
Politik for mødet med borgeren	11
Grundlaget for Borgerrådgiveren	11
Formålet med Borgerrådgiveren	11
Borgerrådgiverens opgaver og kompetence	12
Sagsbehandling hos Borgerrådgiveren	12
Dialog med centrene og rapportering til direktion og byråd	13
Borgerrådgiverens fokusområder i 2020	14

Forord

Borgerrådgiveren i Sorø Kommune aflægger beretning for Byrådet hvert forår, lige som der udarbejdes en halvårsstatus, som fremlægges i efteråret. Denne beretning er dermed borgerrådgiverens femte beretning, siden tiltrædelsen i 2015. Tidligere beretninger kan findes på kommunens hjemmeside under 'Borgerrådgiver'.

Formålet med beretningen er, at give en status på henvendelser og klager og at give et overblik over de tendenser, der er kommet frem i løbet af perioden. Beretningen giver også et billede af tankerne bag borgerrådgiverfunktionen, og borgerrådgiverens tilgang til opgaven med at sikre borgernes retssikkerhed.

Som organisation er det altid sundt at kunne vende blikket lidt indad og spørge: Er der gået noget galt? Hvis ja, hvad er det? Og hvordan kan det rettes op?

Det handler i sidste ende om at sikre den enkelte borgers retssikkerhed.

Derudover bruges borgerrådgiveren til almindelig rådgivning – til gavn for både borgere og fagcentre – ligesom læring, der kommer ud af borgernes henvendelser, bliver givet tilbage i form af oplysning og undervisning om punkter, hvor kommunen kan blive bedre.

Borgerrådgiveren understøtter dialogen mellem borger og forvaltning, og forsøger på den måde at skabe større forståelse. "Politik for mødet med borgeren" og indsatsen omkring "Sproglige pejlemærker" er yderligere positive tiltag, der medvirker til at forbedre forståelsen og forholdet mellem borger og kommune.



Susanne Wærling, Borgerrådgiver

Henvendelser til Borgerrådgiveren i 2019

Borgerrådgiveren har siden sidste beretning oplevet et fald i såvel henvendelser som behandlede klager. Antallet af henvendelser er således faldet fra 412 til 359. Antallet af henvendelser i første halvår var 169.

Arbejdsmarked og Borgerservice: 23 (36 i 2018)

Social og Sundhed: 20 (22 i 2018)

Børn og Familier: 12 (19 i 2018)

Teknik, Miljø og Drift: 2 (4 i 2018)

Herover vises antallet af behandlede klager i 2019.

Når antallet af henvendelser og klager sammenlignes år for år, er der et forhold, det er vigtigt at gøre opmærksom på: Antallet af henvendelser til borgerrådgiveren er forsvindende lille i forhold til det antal sager fagområderne behandler. Tallet vil derfor aldrig kunne bruges som en målfast enhed for kvaliteten i sagsbehandlingen. Borgerrådgiverens løbende opgørelse over henvendelser vil derimod kunne give valide indikationer på forvaltningens generelle kvalitet i sagsbehandlingen. Af registreringen vil der også kunne udledes mulige tendenser og udviklingsmuligheder.

Arbejdsmarked og Borgerservice: Der ses i statistikken for 2019 et markant fald i antallet af klager hos Arbejdsmarked og Borgerservice. Denne tendens gjorde borgerrådgiveren allerede opmærksom på i den halvårsstatus, som blev forelagt Byrådet i september 2019. Særligt henvendelser, der omhandler generel vejledning inden for Borgerservice, er faldet. Borgerrådgiveren vurderer, at det er positivt, da dette tyder på, at borgerne oplever, at de får den rette hjælp og vejledning.

Borgerrådgiveren har ligeledes været opmærksom på, at Jobcenterområdet har opnået en forbedring, når det handler om omgørelsesprocenten, i de sager som sendes til Ankestyrelsen. Det tyder på, at kommunens sagsbehandling generelt er i overensstemmelse med de gældende regler og Ankestyrelsens praksis på området.

Tilfredshedsundersøgelser og et fokus på de indkomne klagesager, blandt de borgere der kommer i Jobcentret, har også givet en god viden om, hvilken service borgerne forventer og hvordan disse forventninger kan afstemmes med de regler, der trods alt skal efterleves.

Man kan kun håbe, at den Forenklingsreform der blev iværksat 1. januar 2020 på beskæftigelsesområdet, vil medvirke til yderligere forbedringer. Formålet er netop at tage udgangspunkt i den enkelte borgers behov og ikke i centrale krav.

En del henvendelser på Jobcenter-området har særligt i starten af 2019 omhandlet ny praksis omkring forlængelsesmulighederne på sygedagpengeområdet. Her har Borgerrådgiveren haft en god kommunikation med ledelsen på området, således at flere borgerhenvendelser har kunnet besvares alene fra Borgerrådgiverens side uden at involvere Jobcentret.

Derudover er der et fortsat fald i antallet af henvendelser og klager der vedrører ressourceforløbsager og sager vedrørende møder for rehabiliteringsteamet. Det er borgerrådgiverens opfattelse, at dette til dels skyldes bedre sagsoplysning og mødeforberedelse, samtidig med at der er sket en vis lempelse i forhold til nogle af kravene til afprøvning af erhvervsevne.

Alligevel er der fortsat henvendelser fra borgere, der giver udtryk for frustration over de forløb de oplever i Jobcentret. Ofte fortæller disse borgere en enslydende historie. Den handler primært om, hvordan den lange afklaringsperiode og borgerens usikkerhed omkring det endelige resultat, har voldsom indflydelse på deres hverdag og deres livskvalitet. Hvordan afklaringsperioden forværrer deres psykiske tilstand, og i nogle tilfælde medfører uudholdelige bekymringer og endda forværring af både angstsymptomer og depression.

Borgeren vil altid være 'den lille' i denne sammenhæng, og helt underlagt kommunens måde at håndtere den konkrete afklaring. I de fleste tilfælde vil det være svært for borgeren at gennemskue alle sagsskridt, beslutninger og handlinger i løbet af en sådan udredningsproces. Der hviler derfor et stort ansvar på forvaltningen under hele processen.

Derfor er det vigtigt, at forvaltningen sørger for at handle parallelt – indhenter nødvendige lægeoplysninger, udreder borgeren i en praktik, tilser at behandling går i gang – i stedet for at afvente hver handling til ende, før næste indsats iværksættes. Det er forståeligt nok, at et langt afklaringsforløb vil indeholde mange mindre perioder uden aktivitet, men forvaltningen må være bevidst om, at de mange mindre perioder lagt sammen, kan løbe op i lange perioder, og forlænge afklaringsperioden væsentligt i sidste ende.

Det er værd at understrege, at borgerrådsgiveren ikke har modtaget henvendelser om problemet i et omfang som berettiger til kritik af Sorø Kommune som helhed. Dog er det værd at stoppe op og skænke det en tanke, når flere borgere oplever at få ødelagt deres hverdag og få forværret deres helbredstilstand i løbet af afklaringsperioden. Kombinationen af en lang afklaring og psykiske lidelser, kan have alvorlige konsekvenser for borgeren.

Social og Sundhed: Flere borgere har henvendt sig på baggrund af deres sag hos Social Service, hvor de oplyser, at de oplever sagsbehandlerskift og manglende respons og kommunikation fra sagsbehandlerne. Social Service har i efteråret orienteret om, at der har været en del ledige stillinger i perioden, og at det har været svært at få besat stillingerne.

En del klager hos Social Service, omhandler sager, hvor de fastsatte kommunale frister for sagsbehandlingstider ikke efterleves. Den angivne frist er udtryk for, hvornår borgeren i almindelighed kan forvente at få et svar på sin ansøgning (sagsbehandlingstiden regnet fra den dag ansøgningen er modtaget til den er afsluttet med en afgørelse.) Det er et generelt problem, at borgere ikke får et kvitteringsbrev med oplysning om sagsbehandlingstid og heller ikke får den lovpligtige skriftlige besked, når en frist ikke kan overholdes.

Der har også været enkelte klager over manglende overholdelse af frist for at behandle sager om aktindsigt. Efter reglerne skal der snarest træffes afgørelse om ret til aktindsigt og anmodning om aktindsigt skal som hovedregel færdigbehandles inden 7 arbejdsdage efter modtagelsen). I den ene sag var fristen overskredet med ca. 15 dage (uden orientering til borgeren omkring årsag til forsinkelse), og i den anden sag

gik der så lang tid med at svare på aktindsigtsanmodningen, at sagen endte hos Tilsynet, før borgeren fik besvaret sin anmodning.

Hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal borgeren skriftligt have besked om, hvornår pågældende kan forvente en afgørelse. Bemærk, at lovgivningen er klar på dette område - borgeren har krav på at få besked om, hvornår der kan forventes en afgørelse i sagen.

Det er således ikke tilstrækkeligt, at der blot kvitterer for modtagelsen af borgerens rykker-henvendelse. Der bør afdelingen selv have procedurer på plads, der sikrer, at borgeren orienteres hvis de lovede sagsbehandlingstider ikke kan overholdes.

Borgerrådsgiveren er bekendt med, at der i foråret 2019 blev vedtaget en ny kvalitetsstandard på området for hjælpemidler, herunder også sagsbehandlingstiden, hvilket borgerrådsgiveren håber på vil medføre forbedringer fremadrettet.

Det bør dog være et opmærksomhedspunkt, at de forvaltningsretlige regler hele tiden har været gældende og burde være indarbejdet i områdets faste arbejdsgange, i kontakten med borgerne.

Borgerrådsgiveren er bekendt med, at der af mange forskellige årsager pludselig kan opstå spidsbelastninger og perioder med uforudsete udfordringer på personalesiden. Så meget desto mere er det vigtigt, at holde borgerne orienterede om årsagen til den forlængede sagsbehandlingstid, eller gentagne sagsbehandlerskifte – og ikke mindst beklage over for de borgere, der bliver ramt.

Generelt: Mange borgerhenvendelser bunder i et ønske om juridisk vejledning indenfor lovgivningen på området, eller vejvisning i forhold til, hvem de skal tale med, om en specifik problemstilling. Ofte medfører en henvendelse til borgerrådsgiveren, at borgerens sag bliver direkte videreformidlet til forvaltningen, så sagsbehandlingen kan gå i gang med det samme.

Borgerrådsgiveren oplever fortsat også, at en del borgere kommer tilbage flere gange, lige som nogle borgere løbende holder Borgerrådsgiveren orienteret om deres videre sagsforløb. Borgerrådsgiveren forsøger i

disse sager og over for disse borgere at finde en balance, således at sagerne finder deres afslutning, uden at borgerne føler sig afvist. Det er for Borgerrådgiveren vigtigt at signalere tilgængelighed, men det er ligeledes vigtigt, at Borgerrådgiveren ikke opfattes som partsrepræsentant, men som en der skal hjælpe kommunikationen på vej.

Borgerens primære kontakt og "samarbejdspartner" er fortsat sagsbehandleren i det relevante fagområde.

Borgerrådgiverens aktiviteter i 2019

- Borgerrådgiveren har først og fremmest stået til rådighed for de borgere der søger kontakt og støtte. Af samme årsag forsøger Borgerrådgiveren altid at besvare en henvendelse samme dag som den modtages, således at der kan ske besvarelse umiddelbart eller træffes aftale om et møde. Borgerrådgiveren har i hele 2019 siddet en dag om måneden på biblioteket i Storgade. Borgerrådgiveren har også været på Dianalund Bibliotek til et arrangement for at øge synligheden af funktionen.
- Herudover modtager Borgerrådgiveren også et antal henvendelser fra medarbejdere og ledere, som ønsker at drøfte en sag eller en problemstilling. Dette kan være ud fra såvel en juridisk vinkel, som ud fra mere skønsmæssige overvejelser. Borgerrådgiveren finder det særdeles positivt med henvendelser fra administrationen, da de medvirker til gode drøftelser og et øget kompetenceniveau og samarbejde.
- I 2019 har Borgerrådgiveren fortsat fulgt det videre arbejde med implementeringen af Politik for mødet med borgeren, hvilket behandles i et senere afsnit.
- Borgerrådgiveren deltager i 4-5 netværksmøder årligt, i forummet for Borgerrådgivere. Der er tale om såvel dagsmøder øst for Storbælt og et enkelt seminar i juni måned. Netværket af borger-

rådgivere har arbejdet konkret på at borgerrådgiverfunktionen bliver synlig på den offentligt drevne hjemmeside Borger.dk.

Formålet er at udbrede kendskabet til borgerrådgiverfunktionen, og lette adgangen for borgerne. Borgerrådgiverfunktionen kan således nu findes på borger.dk under linket 'Klagemuligheder i Danmark' - <https://www.borger.dk/samfund-og-rettigheder/klagemuligheder/klagemuligheder-i-danmark>. Alle landets borgerrådgivere er nu tilgængelige via link fra Borger.dk, på samme måde som Folketingets Ombudsmand og andre klageinstanser

Borgerrådgiveren som konsulent for fagcentrene

Borgerrådgiveren har to kasketter på i rollen som henholdsvis borgers garant for retssikkerheden, og formidler af læring til medarbejderne. Borgerrådgivers position som modtager af borgernes henvendelser, og deraf følgende viden om områder, der ikke fungerer optimalt, er et godt udgangspunkt for videreformidling af læring. Videreformidlingen kan tilrettelægges på mange måder, og gennem det seneste år er der sket formidling i form af såvel juridisk rådgivning til medarbejdere og ledere, som ved regulær undervisning af hele medarbejdergrupper.

Juridisk rådgivning tilbydes løbende til medarbejdere og ledere – primært med henblik på sikring af borgers retssikkerhed og forvaltningens overholdelse af forvaltningsretten. Rådgivningen holdes altid på et konsultativt plan, og borgerrådgiver lader altid afgørelser og myndighedsudøvelse være op til medarbejderen. Borgerrådgiver skal aldrig sætte sig i en situation, hvor der kan sås tvivl om uvildigheden.

Generelle problemstillinger

Skriftlig kommunikation:

Borgerrådgiveren ser jævnligt eksempler på mails eller afgørelser, som ganske enkelt ikke er ordentligt formuleret, hverken forståelsesmæssigt i forhold til den borger der er modtager, eller i forhold til hvordan kommunen vil opleves som offentlig myndighed. Borgerrådgiveren finder det derfor positivt, at der i 2019 er igangsat et projekt "Sproglige Pejle-

mærker”, der ganske ambitiøst hæver barren for den skriftlige kommunikation. Målsætningen for projektet er, at den skriftlige kommunikation skal stemme overens, med det indtryk, vi ønsker at give af Sorø Kommune, som en venlig og professionel kommune.

Rent kommunikativt ser borgerrådgiveren således frem til at se flere afgørelser og mails, der har ”en venlig indledning” og som ”tager modtageren i hånden” og gør svære tekster forståelige for modtageren ved hjælp af korte sætninger og nemmere ord end de almindelige fagbegreber.

Øget samarbejde mellem Borgerrådgiveren og administrationen:

Det er glædeligt, at sagsbehandlere ofte kontakter Borgerrådgiveren, for at drøfte en konkret sag, for at få opklaret praksis eller blot for en uformel snak om, hvordan en borger skal håndteres bedst muligt, når uenigheder opstår.

Borgerrådgiveren ser gerne, at endnu flere sagsbehandlere og ledere indgår i en dialog og samarbejder med Borgerrådgiveren, for på den korte bane at styrke retssikkerheden og den kommunale service for flest mulige borgere. De sagsbehandlere/medarbejdere, der benytter sig af denne uformelle rådgivning, undgår ofte fejl i sagsbehandlingen og potentielle uenigheder med borgeren.

Retssikkerhed

Borgerrådgiveren har i tidligere beretninger haft fokus på nogle af de problemstillinger, der omhandler borgernes retssikkerhed. Borgerrådgiveren påpegede i den forbindelse behovet for generel juridisk opkvalificering i kommunen, da det ofte vil være et tilfælde at sagerne ellers opdages, på trods af ganske alvorlige sagsbehandlingsfejl.

Derfor er den juridiske opkvalificering et fortsat fokus for Borgerrådgiveren, for at sikre, at sagsbehandlingsreglerne overholdes, idet meget af lovgivningen, som medarbejderne administrerer, er kompleks og omskiftelig pga. hyppige lovændringer.

Borgerrådgiveren har i 2019 deltaget i det arbejde, der pågår omkring afdækning af det juridiske niveau og nuværende behov i organisationen. Der er på baggrund heraf nedsat et juridisk netværk, som fremad-

rettet skal skabe en platform for videndeling omkring juridiske problemstillinger, lige som netværket kan medvirke til at skabe debat om korrekt praksis.

Politik for mødet med borgeren

Borgerrådgiveren har gennem sit virke de sidste 4 år kommet med anbefalinger til, hvordan kommunen kan forbedre samarbejdet og kommunikationen med borgerne. I 2018-19 implementerede kommunen sin nye Politik for mødet med borgeren, hvilket foregik ved afholdelse af forskellige aktiviteter og drøftelser i alle kommunens fagområder.

Hele 75 indsatser har været igangsat ude i områderne, på baggrund af input fra medarbejderne.

Fra Borgerrådgiverens side er det derfor positivt at bemærke arbejdet med Politik for mødet med borgeren og de resultater som indsatsen har bragt med sig, hvor medarbejdere i alle funktioner er blevet mere opmærksomme på, hvordan de opfattes af borgerne.

Borgerrådgiveren støtter fortsat op om denne indsats og anbefaler, at der er fortsat fokus på Politik for mødet med borgeren, således at politikken kommer til at leve blandt såvel nuværende som kommende medarbejdere.

Grundlaget for Borgerrådgiveren

Formålet med Borgerrådgiveren

Sorø Kommune har siden maj 2015 haft en borgerrådgiverfunktion. Formålet med funktionen er at styrke dialogen mellem borgerne og Sorø Kommune, samt at bidrage til borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling. Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold i Sorø Kommune, og Borgerrådgiveren skal medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedring af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Borgerrådgiverens opgaver og kompetence

Det, som borgerrådgiveren primært beskæftiger sig med, er meget borgernære problemstillinger, som for den enkelte borger kan fylde meget. Borgerrådgiveren har bl.a. til opgave at hjælpe borgerne på vej, hvis de ikke ved, hvor de skal henvende sig i det kommunale system og formulere klager og vejlede borgerne om deres rettigheder i forbindelse med sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren kan også tage sager op på eget initiativ, hvis borgerrådgiveren bliver opmærksom på forhold, der giver anledning til nærmere undersøgelse. Her drejer det sig for eksempel om at afklare, hvor vidt kommunens praksis er i overensstemmelse med de gældende lovreger og i øvrigt lever op til god forvaltningsskik.

Borgerrådgiveren behandler ikke klager over det serviceniveau, som er vedtaget af byrådet eller klager over kommunens personale- og ansættelsesforhold eller sager, der har været indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.

Alle borgere, foreninger og virksomheder i Sorø Kommune kan få hjælp af Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren kan udtale kritik af mangelfuld eller forkert sagsbehandling m.v. Derudover har Borgerrådgiveren mulighed for at henstille eller komme med anbefalinger til, hvordan sagsbehandlingen kan forbedres.

Sagsbehandling hos Borgerrådgiveren

Borgerrådgiverfunktionen er først og fremmest en specialiseret forvaltningsretlig funktion. Dette er nødvendigt for at sikre den nødvendige faglighed ved behandlingen af borgernes sager og vejledningen af fagcentre.

Baseret på de oplevelser jeg har haft gennem snart 5 år, så er det efter min vurdering ikke den juridiske faglighed, der har den største betydning for muligheden for at hjælpe borgerne, når de henvender sig til borgerrådgiveren. Det er i stedet min erfaring, at det meget ofte er ev-

nen til at møde borgeren med et helhedsorienteret problemløsningsperspektiv og ikke et snævert juridisk-/systemperspektiv, der gør den store forskel.

Denne erfaring forsøger jeg at inddrage i det daglige arbejde med borgernes sager og vejledningen af forvaltningen.

Borgerrådsgiveren har siden 2016 gjort brug af en mere uformel og direkte dialog med centrene. Det sker for at sikre borgerne en hurtigere kontakt og dermed muligheden for at få afklaret et enkelt spørgsmål eller måske få ryddet en misforståelse af vejen. Dialogformen er også med til at forebygge klager.

Det er borgerrådsgiverens vurdering, at den uformelle dialogform kan styrke borgerkontakten og er et godt og forsvarligt alternativ til den mere formelle klagesagsbehandling. Dialogformen er ikke til hinder for, at borgeren senere kan indgive en klage.

Dialog med centrene og rapportering til direktion og byråd

Borgerrådsgiverfunktionen skal medvirke til, at borgernes klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Erfaringer og viden fra de modtagne klager formidles af Borgerrådsgiveren til kommunens fagcentre til brug for forbedring af arbejdsgange, ligesom tendenser i borgernes henvendelser og klager rapporteres til direktionen og kommunens politikere i årsberetningen.

Der har siden Borgerrådsgiverens tiltræden været en løbende dialog mellem Borgerrådsgiveren og kommunens centre. Dialogen har både bestået i konkrete beskrivelser af borgernes klager, som sendes til det relevante center og i borgerrådsgiverens mere uformelle henvendelser pr. telefon eller mail direkte til sagsbehandlere, hvis det drejer sig om problemstillinger, der kan afklares med det samme.

Borgerrådsgiveren aflægger beretning til byrådet og årsberetningen bliver offentliggjort på kommunens hjemmeside. Årsberetningen giver Borgerrådsgiveren mulighed for at formidle tendenser i borgernes klager til både det politiske og administrative niveau samt til offentligheden.

Borgerrådgiverens fokusområder i 2020

Borgerrådgiverens kerneopgave er at bidrage til, at kommunens møde med borgeren har så høj en kvalitet som muligt. En høj forvaltningsfaglig kvalitet i kommunens møde med borgerne kræver, at kommunens myndighedsudøvelse, sagsbehandling og øvrige administration sker i overensstemmelse med gældende ret og god forvaltningsskik.

Som omtalt i tidligere afsnit, så er det borgerrådgiverens opfattelse, at borgeren bedst hjælpes, når der ses på problemerne med et helhedsorienteret perspektiv. Dette er som bekendt også udgangspunktet i de borgersager, hvor der netop gennem en tværgående og helhedsorienteret indsats, arbejdes strategisk med at hjælpe udsatte borgere.

Dette behandlede borgerrådgiveren også i beretningen for 2018, hvor denne samarbejdsmodel netop blev fremhævet, for sin evne til at finde de bedst mulige løsninger, til fordel for borgeren. Det er fortsat min oplevelse, at nogle af de sager, hvor jeg gør størst forskel som borgerråd-giver, er der, hvor jeg ser på borgerens situation ud fra et helhedsorienteret perspektiv og hvor der ikke alene ageres ud fra en juridisk tilgang.

Jeg vil derfor i 2020 have et øget fokus på de sager og de borgerhenvendelser, hvor en helhedsorienteret tilgang kan skabe bedre løsninger og måske samtidig spare tid i systemet, ved at borgerens sag afklares/afgøres hurtigere og mere smidigt, således at borgeren også oplever, at komme "hurtigere i mål".

Dette stemmer også fint sammen med målsætningerne i Politik for mødet med borgeren – som også i 2020 vil være et fokusområde. Politik for mødet med borgeren er nu forankret i Arbejdsmarked og Borgerservice og det giver god mening, at ansvaret lægges på et centralt område, således at alle de ressourcer, der er investeret i udviklingen af politiken, ikke pludselig blot ender som endnu et projekt, der glider ud i glemsel.

Jeg ser også frem til at der bliver arbejdet videre med de sproglige pejlemærker og at indsatsen senere på året ledsages af en mere omfattende og målrettet indsats omkring skriftlig kommunikation med fokus

på breve og mails til borgere, en indsats som blandt andet kommer til at bestå af skrivekurser for relevante medarbejdere.

I kraft af min opgave som Databeskyttelsesrådgiver, har jeg gennem snart 2 år arbejdet med implementeringen af persondataforordningen. Særligt gennem dette arbejde, er jeg blevet yderligere opmærksom på vigtigheden af korrekt journalisering i kommunens journalsystemer, således at borgernes persondata altid opbevares sikkert og korrekt. Det er nemlig også en forudsætning for, at de forvaltningsretlige regler overholdes, således at en sag altid er samlet på et sted og opdateret med alle referater, mails m.v., der er relevante i forhold til borgeren.

Af den grund deltager jeg også i det projekt omkring journalisering, som er sat i værk i foråret 2020 og som skal køre gennem 2020 via opmærksomhedskampagner og e-learning for de relevante medarbejdere, såvel centralt som decentralt.