

# *Borgerrådgiverens årsberetning*

Januar 2023

*Oplev det rå og autentiske Halsnæs*

# Forord

Dette er den første beretning fra borgerrådgiveren i Halsnæs Kommune.

I 2021 søgte Halsnæs Kommune midler fra Bolig- og Planstyrelsens ansøgningspulje om støtte til etablering af en borgerrådgiverfunktion.

Kommunen har fået bevilget midler fra puljen, som betyder, at borgerrådgiverfunktionen økonomisk er udgiftsneutral for kommunen til og med udgangen af 2024. Samtidig betyder det, at Byrådet i løbet af 2024 skal tage stilling til, om funktionen skal fortsætte i kommunen.

Halsnæs Kommune har ikke tidligere haft en borgerrådgiverfunktion i henhold til § 65e i Kommunalstyrelsesloven, så der er tale om en ny funktion, som skal indarbejdes internt i kommunen, og viden om funktionen skal tillige udbredes til kommunens borgere, for at de kan få glæde af borgerrådgiverfunktionen.

Borgerrådgiveren tiltrådte 1. marts 2022. Rapporten dækker således årets sidste 10 måneder.

Det er borgerrådgiverens håb, at beretningen, ud over den politiske behandling, også vil blive læst af ledere og medarbejdere i forvaltningen, og at borgerne i Halsnæs Kommune bl.a. gennem beretningen vil få indblik i, hvad det er, som borgerrådgiveren kan hjælpe med, hvis der er behov for det.

Det har været spændende at få lov til at være med til at etablere borgerrådgiverfunktionen i Halsnæs Kommune.

God læselyst.

Med venlig hilsen



Gülüm Yalcin  
Borgerrådgiver

# Læsevejledning

Beretningens hovedkonklusioner er beskrevet i kapitlet "Resume og anbefalinger".

I afsnittet om "Borgerrådgiveren mere generelt" kan læses nærmere om borgerrådgiverfunktionen, hvordan borgerrådgiverens arbejdsform er og om udvalgte aktiviteter i løbet af året, som borgerrådgiveren har deltaget i. Derudover er der også et afsnit om whistleblowerfunktionen, som borgerrådgiveren også er en del af. Endelig er der et mere generelt afsnit om borgerrådgiverfunktionen i andre kommuner, og hvordan funktionen har udviklet sig de sidste år.

I afsnittet om "Henvendelser i 2022" er der en gennemgang af, hvor mange henvendelser der har været til borgerrådgiveren i løbet af de 10 måneder, og hvad disse henvendelser har givet anledning til for borgerrådgiveren. Henvendelserne er naturligt sat op i forhold til de enkelte forvaltningsområder i kommunen.

Endelig er der i afsnittet også en inddragelse af Ankestyrelsens behandling af klagesager fra Halsnæs Kommune for at sætte henvendelser til borgerrådgiverfunktionen ind i denne sammenhæng.

Under "Pejlemærker for 2023" beskrives de indsatser, som borgerrådgiveren finder det er vigtigt, at der arbejdes videre med i det kommende år.

# 1. Resume og anbefalinger

Såvel borgere som medarbejdere i Halsnæs Kommune har taget godt imod Borgerrådgiverfunktionen, og der er etableret et godt samarbejde mellem forvaltningen og borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren anbefaler, at Familieafdelingen fremadrettet orienterer den enkelte borger, såfremt borgerens bevilling iht. Servicelovens §§ 41 eller 42 tages op til fornyet behandling, uden at borgeren inddrages, og at det må siges at være et krav at foretage en sådan partshøring iht. Forvaltningslovens § 19, idet borgeren ikke er bekendt med, at man ændrer opfattelse af grundlaget for bevillingen. Det er tillige et krav iht. Retssikkerhedslovens § 4, at borgeren bliver inddraget i forvaltningens behandling af borgerens sag.

Det er positivt, at de respektive afdelinger i kommunen generelt er opmærksomme på at henvise til borgerrådgiveren, når afdelingen oplever, at borgeren kan have behov for en drøftelse af sagsbehandlingen eller afgørelsen, som afdelingen har truffet.

Borgerrådgiveren bør træde mere frem på kommunens hjemmeside, så man ikke som borger skal ind og søge på "borgerrådgiver" for at komme frem til beskrivelsen. Et link på forsiden til borgerrådgiverfunktionen ville være med til at synliggøre funktionen umiddelbart over for borgere, som søger information på kommunens hjemmeside.

Antallet af henvendelser i 2022 til borgerrådgiveren har ført til god og konstruktiv dialog med afdelingerne og også i flere tilfælde haft konkret betydning for sagsbehandlingen af den sag, som borgeren har henvendt sig til borgerrådgiveren om.

Antallet af henvendelser samlet set over året har dog betydet, at borgerrådgiveren har haft ledig kapacitet til rådighed. Borgerrådgiveren har derfor tilbudt at støtte op om sagsbehandlingen i forskellige sammenhænge og har i løbet af året bl.a. hjulpet med kvalitetssikring af sager inden for socialområdet.

## 2. Borgerrådgiverfunktionen mere generelt

### 2.1 Baggrund for etablering af borgerrådgiverfunktion

Byrådet besluttede på sit møde den 24. juni 2021 at søge 1.600.000 kr. i Bolig- og Planstyrelsens ansøgningspulje om støtte til etablering af en borgerrådgiverfunktion. Af indstillingen fremgik det bl.a., at borgerrådgiverfunktionen vil have til formål at bygge bro mellem kommunen og borgerne ved at rådgive og vejlede borgere, som har oplevet udfordringer i deres interaktion med kommunen.

Målet er, at borgerrådgiveren skal hjælpe borgerne med at finde vej i det offentlige system og samtidig føre tilsyn med kommunens administration for at sikre, at borgerne fremadrettet bliver mødt mere i øjenhøjde og bliver hørt i sager, hvor de ikke mener, at kommunens håndtering er tilstrækkelig god.

Der blev bevilget midler til en borgerrådgiverfunktion 20 timer ugentligt fra puljen under forudsætning af, at Byrådet traf endelig beslutning om at oprette borgerrådgiverfunktionen i henhold til Kommunalstyrelseslovens § 65e i en periode frem til udgangen af 2024. Borgerrådgiverfunktionen er således udgiftsneutral for Halsnæs Kommune i denne periode.

På byrådsmøde den 18. november 2021 blev det herefter besluttet at etablere en borgerrådgiverfunktion i henhold til § 65e i Kommunalstyrelsesloven i en periode frem til udgangen af 2024.

Halsnæs Kommune ansøgte om 1.600.000 kr., hvilket er blevet bevilliget. Dette fremgår af det tilsagnsbrev fra Bolig- og Planstyrelsen.

Det har været et krav for at få støtte, at borgerrådgiverfunktionen er forankret direkte under Byrådet, jf. den kommunale styrelseslov § 65e. Styrelsesvedtægten for Halsnæs Kommune har derfor også fået en tilføjelse om borgerrådgiverfunktionen.

At borgerrådgiverfunktionen er forankret direkte under Byrådet betyder, at det er Byrådet, som har instruksbeføjelse over for borgerrådgiveren, og at borgerrådgiveren arbejder uafhængigt af kommunens forvaltninger. Det er ligeledes Byrådet, som ansætter og afskediger borgerrådgiveren.

Borgerrådgiverens opgave er at yde vejledning og rådgivning af borgerne og bistå Byrådet med tilsyn af kommunens administration.

Borgerrådgiveren kan hjælpe borgeren med at forklare et brev fra kommunen eller give borgere vejledning om sagsbehandlingsprocedurer og sagsbehandlingstid og klagemuligheder. Der kan også være behov for at hjælpe en borger med at finde rundt i organisationen og skabe kontakt til den relevante medarbejder.

En central opgave er at gå ind i sager, hvor borgeren er utilfreds med kommunens sagsbehandling, sagsbehandlingstid eller personalets optræden.

Borgerrådgiveren arbejder ud fra at genskabe dialogen mellem borgeren og kommunen og, når det er påkrævet, eventuelt fungere som mægler mellem borgeren og kommunen, hvis der er opstået en konflikt.

Endelig er det centralt at bruge borgernes oplevelser til at borgerrådgiveren kommer med forslag og anbefalinger til, hvordan kommunens sagsbehandling kan blive bedre. Det sker i løbende dialog med forvaltningerne og samles naturligt ligeledes op i årsberetningen.

På Halsnæs Kommunes hjemmeside er borgerrådgiverfunktionen nærmere beskrevet, så borgerne der kan læse, hvad borgerrådgiveren kan og ikke kan hjælpe med.

Borgerrådgiverens opgaver og kompetence kan være nærmere beskrevet i en vedtægt vedtaget af Byrådet. På nuværende tidspunkt er der ikke i Halsnæs Kommune besluttet at lave en vedtægt for borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren finder ikke på nuværende tidspunkt at der er behov for at udarbejde en vedtægt, da samarbejdet med forvaltningerne og borgerne forløber særdeles godt. Det bør dog holdes for øje i 2023, om der med fordel kan udarbejdes nærmere regelsæt for borgerrådgiverens arbejde.

## **2.2 Borgerrådgiverens arbejdsform**

Borgere kan henvende sig til borgerrådgiveren telefonisk, pr. e-mail og almindelig post. Såfremt borgerrådgiveren ikke kan besvare borgers spørgsmål telefonisk, bliver borgeren som udgangspunkt tilbudt et fysisk møde med borgerrådgiveren på rådhuset. Der har dog været få undtagelser, hvor borgerrådgiveren har afholdt møde med borgeren på dennes bopæl.

Ved det første møde med borgeren introduceres borgerrådgiverfunktionen over for borgeren, så der foretages forventningsafstemning, hvilket generelt har resulteret i et godt samarbejde med borgeren.

Borgerrådgiveren arbejder ud fra at give råd og vejledning, vejvisning, nærmere vurdere den sagsbehandling, som borgeren har fået af sin sag, og eventuelt virke som mægler.

## **2.3 Borgerrådgivere i andre kommuner**

I 2022 blev det opgjort, at 78 af landets 98 kommuner nu har en borgerrådgiverfunktion. Det er en fordobling i forhold til året før og har baggrund i, at det i 2021 blev muligt at søge statslige midler til finansiering af en borgerrådgiverfunktion i en flerårig periode i den enkelte kommune. Det er således ca. 80% af landets kommuner, som har en borgerrådgiver, som kan betegnes i retning af en "lokal ombudsmand".

Borgerrådgiverne i Danmark har etableret et netværk – organiseret i Øst- og Vestdanmark – og alle inviteres én gang årligt til faglig sparring og udvikling. Derudover er der etableret lokale netværk, således at der er mulighed for at udveksle viden og erfaringer fra det daglige arbejde.

#### **2.4 Udvalgte aktiviteter, som borgerrådgiveren i 2022 har deltaget i**

Borgerrådgiveren deltog i juni 2022 i to dages forvaltningskonference i Aalborg, hvor der bl.a. var oplæg fra Ombudsmanden, og en lang række relevante forvaltningsretlige emner blev debatteret.

Borgerrådgiveren deltager i det landsdækkende netværk af borgerrådgivere og har deltaget i netværksmøder i løbet af året i netværket øst for Storebælt.

Borgerrådgiveren har tillige gennemført kurset "Konflikthåndtering – forebyg og løs konflikter effektivt".

Herudover har borgerrådgiveren helt naturligt været ude at præsentere funktionen for flere afdelinger i forvaltningen, politiske udvalg og eksterne, herunder for Danske Handicaporganisationer – Halsnæs.

Borgerrådgiveren har også givet interview til Halsnæs Avis og Frederiksborg Avis for derigennem at gøre borgerne i kommunen bekendt med borgerrådgiverfunktionen. Endelig har borgerrådgiveren uddelt folder og har reklameret for funktionen på Halsnæs Kommunes facebookside.

#### **2.5 Whistleblowerfunktionen**

På byrådsmødet den 16. december 2021 blev det besluttet, at whistleblowerfunktionen skulle placeres eksternt hos et advokatfirma, Lund Elmer Sandager. Endvidere blev det besluttet, at borgerrådgiveren er den primære adgang ind i kommunen for det eksterne advokatfirma. Whistleblowerfunktionen omfatter ikke samarbejdspartnere, leverandører med videre, idet borgerrådgiveren i et vist omfang varetager de opgaver. Samtidig blev det besluttet at der gives adgang til at modtage anonyme indberetninger.

Der er ikke modtaget nogen henvendelser til funktionen i 2022.

## 3. Henvendelser i 2022

### 3.1 Borgerrådgiveren har i 2022 i alt haft 71 henvendelser fra borgere.

De 71 henvendelser fordeler sig således i forhold til de enkelte afdelinger i forvaltningen:

- Familieafdelingen (SSF, Social Service og Familier): 27 henvendelser
- Handicap og Voksenafdelingen (SSF, Social Service og Familier): 19 henvendelser
- Kultur, Arbejdsmarked, borger og erhverv: 10 henvendelser
- By og Miljøafdelingen: 9 henvendelser
- Sundhed og Ældre: 6 henvendelser.

I det følgende gennemgås elementer fra henvendelserne.

### 3.2 Familieafdelingen – 27 henvendelser.

11 af henvendelserne kom fra familier, der er tilknyttet Specialteamet for børn og unge med varigt handicap og Myndighedsteamet, hvor borgerne f.eks. efterlyste stillingtagen til en ansøgning, opfølgning på en handleplan eller igangsættelse af en støtte. Borgerne havde i længere tid ikke fået tilbagemelding på sine henvendelser – i to tilfælde op til et år. Flere borgere fortalte, at de havde haft skiftende sagsbehandlere i løbet af deres henvendelse, eller at der i en periode ikke havde været tilknyttet en sagsbehandler til deres sag.

Efter en gennemgang af sagerne, kunne borgerrådgiveren konstatere, at der var tale om specifikke medarbejdere, der enten ikke var ansat længere eller var sygemeldt.

Konsekvenserne har været, at der i en periode ikke er igangsat den støtte, som familierne har haft brug for og ret til, og at sagsbehandlingsfristerne ikke er blevet overholdt.

Borgerrådgiveren har været i dialog med afdelingen og har løbende drøftet sagerne.

Afdelingen har oplyst, at der har været en del personaleudskiftning i begge teams, og at man har haft en del vakantstillinger, som har været svære at besætte.

I dag har de 11 borgere en sagsbehandler, og deres sager behandles.

8 af henvendelserne har drejet sig om drøftelse af afgørelser fra Familieafdelingen, hvor borgerne har taget kontakt til borgerrådgiveren med henblik på at forstå en afgørelse og nærmere rådgivning og vejledning i forbindelse med afgørelsen.

6 af disse henvendelser har drejet sig om, at borgerne, som hidtil havde modtaget tabt arbejdsfortjeneste iht. Servicelovens § 42 (nødvendigt at barnet passes i hjemmet), fik ny afgørelse i deres sag, hvorefter de ikke længere blev anset for berettiget til tabt arbejdsfortjeneste. Flere af borgerne fik tillige afgørelse om at tilbagebetale en del af den hjælp, som de havde modtaget. Flere borgere oplyste, at de f.eks. ikke var blevet hørt, og at deres sag derfor ikke blev tilstrækkeligt oplyst.



Afdelingen oplyste til borgerrådgiveren, at det havde været nødvendigt at genoptage en række sager, da man havde konstateret, at sagerne tidligere var afgjort på baggrund af fejlagtig fortolkning af lovreglerne.

Borgerrådgiveren gjorde afdelingen opmærksom på kravet i forvaltningsloven om at partshøre, forinden der træffes en afgørelse, hvor borgeren ikke er bekendt med grundlaget. Borgerrådgiveren fandt det ikke tilstrækkeligt, at det fremgår af kommunens hjemmeside, at man har taget en række sager op inden for området.

Borgerrådgiveren anbefaler, at afdelingen fremadrettet orienterer/inddrager den enkelte borger, såfremt borgerens bevilling tages op til fornyet behandling uden at inddrage borgeren heri, og at det må siges at være et krav at foretage en sådan partshøring iht. Forvaltningslovens § 19, idet borgeren ikke er bekendt med, at man ændrer opfattelse af grundlaget for bevillingen. Derudover er det iht. Retssikkerhedsloven § 4 en forpligtelse, at forvaltningen tilrettelægger sagsbehandlingen, således at borgeren bliver inddraget.

6 af henvendelserne har drejet sig konkret om rådgivning og vejledning, f.eks. om § 50 undersøgelser, tabt arbejdsfortjeneste iht. § 42 i Serviceloven og reglerne for anbringelse uden for hjemmet.

2 af henvendelserne har handlet om udfordringer i samarbejdet mellem borgeren og anbringelsesteamet, forebyggelse og teamet for tidlig indsats. Begge borgere var henvist til borgerrådgiveren fra teamet, hvilket er særdeles positivt, og det har medvirket til en bedre forståelse hos borgerne og for teamets tiltag og dermed sikret et bedre samarbejde mellem afdelingen og de pågældende borgere.

Samarbejdet med Familieafdelingen har borgerrådgiveren oplevet som meget positivt og konstruktivt. Afdelingen har været lydhør over for borgerrådgiveren og har været god til at inddrage borgerrådgiveren i deres arbejde. Afdelingen har i øvrigt svaret på borgerrådgiverens henvendelser til afdelingen inden for rimelig tid.

### **3.3. Handicap- og voksenafdelingen – 19 henvendelser.**

9 af henvendelserne har drejet sig om at gennemgå og forstå forvaltningens afgørelse. 5 af disse borgere var henvist til borgerrådgiveren af afdelingen, hvilket er meget positivt.

6 henvendelser omhandlede råd og vejledning omkring merudgifter til voksne (Servicelovens § 100), ledsagerordning og botilbud.

2 henvendelser har omfattet mere generel rådgivning og vejledning inden for området.

1 henvendelse har drejet sig om råd, vejledning og sagsbehandling i en konkret sag, hvor borger i samarbejde med afdelingen anmodede om borgerrådgivers bistand.

1 henvendelse har drejet sig meget konkret om afdelingens sagsbehandling, herunder at sagsbehandlingsfristen var overskredet, og at borgerens gentagende henvendelser til afdelingen ikke blev besvaret, fordi medarbejderen var fraværende grundet ferie og efterfølgende på grund af sygdom.

Afdelingen har generelt været god til at henvise borgere til borgerrådgiveren, der hvor afdelingen har haft indtryk af, at borgeren havde behov for en uvildig rådgivning af forvaltningens sagsbehandling/afgørelse.

Borgerrådgiveren har ikke faglighed til at vurdere, om en afgørelse inden for et fagområde er korrekt eller ej. Det er Ankestyrelsen, der har den kompetence. Borgerrådgiveren kan være borgeren behjælpelig i den situation med at udforme en klage over afgørelsen.

Der har i årets løb været en god og konstruktiv dialog med afdelingen, som også har svaret relativt hurtigt på alle borgerrådgiverens henvendelser til afdelingen.

### **3.4 Kultur, Arbejdsmarked, Borger og Erhverv – 10 henvendelser.**

De 8 henvendelser inden for Borgerservice har drejet sig om henholdsvis råd og vejledning og konkret "vejvisning" over for borgeren i forhold til, hvor borgeren skulle henvende sig i kommunen om sit spørgsmål/sag.

De 2 henvendelser har drejet sig om drøftelse af afgørelser vedrørende indskud til ældrebolig, som borgerne har fået fra afdelingen.

3 af henvendelserne førte til en dialog mellem borgerrådgiveren og Borgerservice, og alle tre henvendelser blev besvaret meget hurtigt af afdelingen.

Borgerservice har oplyst, at de i 2022 i alt har haft 51.626 indgående opkald, hvoraf 60% er straks-afklaret. Det kan således konstateres, at det er et fåtal af borgere, som retter henvendelse til borgerrådgiveren om "at finde vej", og at borgerne er bekendt med, at det er Borgerservice, som kan hjælpe med "vejvisning", når der er behov for det.

Dialogen og samarbejdet med afdelingen har været positiv og konstruktiv.

### **3.5 By og Miljø – 9 henvendelser**

4 henvendelser vedrørte Plan- og Byafdelingen. 2 af disse henvendelser drejede sig om, at sagsbehandlingsfrister ikke var overholdt, og de sidste 2 henvendelser drejede sig om råd og vejledning, herunder om klagemuligheder.

5 henvendelser vedrørte Trafik- og Vejafdelingen. Her handlede de 4 henvendelser om råd og vejledning og én generelt om klagemuligheder

Der har i 3 af sagerne været dialog om henvendelserne med afdelingerne i By- og Miljø. Alle borgerrådgiverens henvendelser er blevet besvaret hurtigt af afdelingerne, og der har været en god og konstruktiv dialog med afdelingerne om henvendelserne.

### **3.6 Sundhed og Ældre – 6 henvendelser**

Alle 6 henvendelser inden for Sundhed og Ældre har drejet sig om råd og vejledning. Henvendelserne har drejet sig om vejledning omkring klagemuligheder i forhold til hjemmepleje og madservice og kørselsordningsmuligheder/regler.

2 af henvendelserne har været en nærmere gennemgang af afgørelser vedr. pleje- og ældreboligområdet.

Sundhed og Ældreafdelingen har også henvist borgere til borgerrådgiverfunktionen i løbet af året. Henvendelserne inden for området har ikke givet anledning til nærmere sagsbehandling i løbet af året fra borgerrådgiverens side.

### **3.7 Bemærkninger til Ankestyrelsens danmarkskort i forhold til klagesager fra Halsnæs Kommune i 2021**

Hvert år siden 2017 har Social- og Ældreministeriet udgivet såkaldte danmarkskort over Ankestyrelsens afgørelser inden for det sociale og beskæftigelsesmæssige område.

Der er krav om, at danmarkskortene i kommunerne behandles af Byrådet, og at der tages stilling til – på baggrund af oplysningerne om omgjorte sager m.m. – om Byrådet finder, at der er behov for at styrke den juridiske kvalitet i sagsbehandlingen.

Senest har Byrådet i Halsnæs kommunen behandlet danmarkskortet den 19. december 2019 på servicelovens sagsområde. På mødet blev orienteringen om danmarkskortene taget til efterretning, og det blev besluttet, at der ikke skal udarbejdes en handleplan til styrkelse af den juridiske kvalitet i sagsbehandlingen.

I indstillingen til Byrådet inden for Servicelovens område skriver forvaltningen, at danmarkskortet viser, at Ankestyrelsen i 2021 har truffet afgørelse i 53 sager fra Halsnæs Kommune inden for servicelovens område.

Antallet af klager er faldet fra 2020, hvor 67 klager blev behandlet af Ankestyrelsen. Af de 53 sager blev 37 stadfæstet, hvilket svarer til 70% stadfæstet (kommunens afgørelse fastholdes), 1 sag ændret (2%) og 15 hjemvist (28%). Den samlede omgørelsesprocent var på 30%. Omgørelsesprocenten - og særligt ændring af afgørelsen - er lavere end de fire foregående år, og særligt er den meget lavere end perioden 2017-19. Halsnæs Kommunes omgørelsesprocent ligger lidt lavere end landsgennemsnittet.

Det er naturligt for borgerrådgiveren at følge med i, hvorledes danmarkskortet tager sig ud for kommunen, og hvilken udvikling der er i forhold til, at der til stadighed arbejdes for, at antallet af omgørelser og hjemvisninger fra Ankestyrelsen nedbringes.

Udviklingen i Halsnæs Kommune er positiv, men der bør efter borgerrådgiverens opfattelse fortsat arbejdes for at nedbringe antallet af omgørelser og hjemvisninger.

# Pejlemærker for 2023

På baggrund af årsberetningens gennemgang foreslår borgerrådgiveren følgende pejlemærker for arbejdet i 2023:

- Dialog og samarbejde med databeskyttelsesrådgiverne for samarbejde og grænseflader og udveksling af typer af henvendelser, som de to funktioner har.
- Følge Halsnæs Kommunes udvikling i klagesager i Ankestyrelsen – danmarkskortet – og kopi af afgørelser.
- Reklamere for borgerrådgiverfunktionen for at udbrede viden om den – herunder dialog med Ældrerådet og Handicaprådet og gennem opslag om funktionen på biblioteker, borgerservice, jobcentret m.m.
- Det bør overvejes i løbet af 2023, om der bør udarbejdes en vedtægt i kommunen for borgerrådgiverens arbejde.
- I samarbejde med de respektive afdelinger tilrettelægge og afholde kurser for medarbejdere i konkrete emner.
- Udviklingen inden for klagesagsområdet i forhold til serviceloven er positiv i Halsnæs Kommune, men der bør efter borgerrådgiverens opfattelse fortsat arbejdes for at nedbringe antallet af omgørelser og hjemvisninger inden for servicelovens sagsområde, da afgørelser inden for dette område har særlig betydning for borgerne. Borgerrådgiveren medvirker gerne til at arbejde med kvalitetssikring af de sager, som påklages inden for servicelovens sagsområde, og som sendes videre til Ankestyrelsen til behandling.
- Borgerrådgiveren vil fortsat i 2023 støtte op om sagsbehandlingen samt kvalitetssikring af sager – i det omfang, som der er kapacitet til det – inden for socialområdet.

Borgerrådgiver Gülüm Yalcin

**Halsnæs Kommune**  
Rådhuspladsen 1  
3300 Frederiksværk