

## Borgerrådgiverens beretning 2024

25/3155      Åben Sag

### Sagsgang

HU, ØK, KB

### Sagsfremstilling

Borgerrådgiveren har udarbejdet en beretning om henvendelser i 2024. Beretningen vedrører perioden 1. januar til 31. december 2024, hvor der har været 288 henvendelser til Borgerrådgiveren. Til sammenligning var der 289 henvendelser i 2023. Beretningen er vedlagt som bilag.

Henvendelserne i 2024 fordeler sig på følgende områder:

- Fællesforvaltningsdirektør 137
- Velfærdsdirektør 121
- Norddjurs Kommune\* 6
- Uden for kompetence 24

\*Generelle henvendelser, der ikke vedrører et direktørområde, f.eks. henvendelser fra andre kommuner om borgerrådgiverfunktionen, interview mv.

Borgerrådgiverens beretning er baseret på henvendelser til Borgerrådgiveren i 2024, og den indeholder en redegørelse for, hvilke problemstillinger, som har kendetegnet de henvendelser, Borgerrådgiveren har modtaget.

Beretningen indeholder en beskrivelse af antallet af henvendelser, hvilke direktørområder henvendelserne har vedrørt, samt en beskrivelse af hvilke emner, som har kendetegnet henvendelserne. Henvendelserne gør det muligt at se nærmere på, hvad der karakteriserer de sager, hvor den enkelte borger eller erhvervsdrivende er utilfreds med eller frustreret over den behandling, de har oplevet i mødet med kommunens behandling af deres sag.

I beretningen gives der eksempler på konkrete anonymiserede henvendelser til borgerrådgiverfunktionen. Eksempler skal ikke opfattes som et tegn på særlige udfordringer i den

pågældende afdeling, hvorfra der er præsenteret et eksempel, de skal tjene som inspiration til læring og udvikling i hele kommunen.

På baggrund af henvendelser i 2024 sammenfatter Borgerrådgiveren på tværs af alle fagområder, at det er forhold omkring lang sagsbehandlingstid eller manglende afgørelse, der udgør den primære kilde til borgerens utilfredshed. Det er i de tilfælde, hvor Borgerrådgiveren har involveret forvaltningen i bevarelsen.

Det anbefales af Borgerrådgiveren, at de enkelte fagområder har det fornødne overblik i tilgangen af ansøgningssager og de ressourcer, der varetager sagsbehandlingen, for at sikre en realistisk fastsættelse af de offentliggjorte sagsbehandlingstider, så de er i overensstemmelse med hurtighedsprincippet. Derudover anbefaler Borgerrådgiveren at der fortsat bør være fokus på at orientere borgeren i de tilfælde, hvor dette ikke viser sig muligt at overholde den udmeldte frist. Borgerrådgiveren gør forvaltningen opmærksom på, at Borgerrådgiveren er til rådighed for de enkelte afdelinger med henblik på præsentation af borgerrådgiverfunktionen ligesom Borgerrådgiveren er til rådighed, hvis et område eller enkelte afdelinger ønsker hjælp og inspiration til, hvordan man forebygge andelen af utilfredse borgere. Endelig tilbyder Borgerrådgiveren også undervisning i de mere generelle sagsbehandlingsregler, f.eks. omkring aktindsigtsager, partshøring, notat- og journaliseringspligt, databaseskyttelsesreglerne mv.

På temamøde i Kommunalbestyrelsen har Borgerrådgiver Jesper Cortes givet et kort oplæg om beretningen for 2024. Borgerrådgiverens beretning 2024 behandles i Hovedudvalget d. 27. maj, i Økonomiudvalget d. 10. juni og i Kommunalbestyrelsen d. 17. juni.

### **Økonomiske konsekvenser**

Punktet har ingen økonomiske konsekvenser

### **Indstilling**

Formanden indstiller, at Hovedudvalget har en dialog om Borgerrådgiverens beretning for 2024.

**Bilag:**

- |         |      |  |            |     |
|---------|------|--|------------|-----|
| 1 -     | Åben | Borgerrådgiverens beretning 2024 Norddjurs             | (44314/25) | (V) |
| 3770382 |      | Kommune.docx   |            |     |
| 2 -     | Åben | Notat - opfølgning på borgerrådgiverens beretning 2024 | (46796/25) | (H) |
| 3773639 |      |  |            |     |