

Notat

Dato: 09.05.2025
Reference: Ledelsessekretariatet
v. Specialkonsulent
Vicki Nygaard Svendsen
Tlf.: 23 71 82 78
E-mail: vns@norddjurs.dk
Journalnr.: 25/3155

Opfølgning på borgerrådgiverens beretning 2024

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

Fagområderne har gennemgået Borgerrådgiverens beretning fra 2024, og givet eksempler på lærings- og opfølgningspunkter på baggrund af rapporten. Som tillæg til kommunalbestyrelsens godkendelse af beretningen, gives i nedenstående tabel, eksempler på, hvordan der lokalt arbejdes med opfølgning og læring fra rapporten.

Fagområde	Eksempler på læring og opfølgning
Sundhed og Omsorgsområdet	På baggrund af Borgerrådgiverens beretning 2024 har Sundhed og Omsorg identificeret sagsbehandlingstid og kommunikation som de mest centrale læringspunkter. Sundhed og Omsorg er enige i Borgerrådgiverens vurdering af, at antallet af henvendelser, hvor området har været involveret i besvarelsen, udgør et for spinkelt grundlag til at påpege tendenser og komme med generelle anbefalinger. Dog ser vi stadig en mulighed for at arbejde proaktivt med forbedring af både sagsbehandlingstid og kommunikation, så borgerne oplever større klarhed, gennemsigtighed og effektivitet i deres sagsforløb. En metodemæssig bemærkning til rapporten lyder desuden på, at det med fordel kunne angives, hvor mange afgjorte sager hvert område har, idet det vil bidrage til at sætte antallet af henvendelser fra borgerne i et bredere perspektiv.
Socialområdet	På Socialområdet opleves et godt og velfungerende samarbejde med borgerrådgiverfunktionen. Der er på socialområdet fokus på at bruge borgerrådgiverfunktioner til at understøtte dialogen med både borgere og pårørende. Derfor inviteres borgerrådgiverfunktionen, igen i år, til at

	<p>deltage på personalemøde i Myndighed og som noget nyt til at deltage på et møde med ledergruppen på Socialområdet for at styrke kendskabet til borgerrådgiverfunktionen. Der er ved at blive udarbejdet et visuelt materiale omkring et sagsforløb for at understøtte kommunikationen og dialogen med borgerne og klarheden om et sagsforløb. Dette materiale vil blive afprøvet og derpå kan der blive evalueret på, om det har den tiltænkte effekt.</p>
Børne- og familieområdet	<p>På Børne- og Familieområdet opleves et godt og velfungerende samarbejde med borgerrådgiverfunktionen. Der er på Børne- og Familieområdet fokus på at bruge borgerrådgiverfunktionen til at understøtte dialogen med både borgere og pårørende.</p> <p>Børne- og Familieområdet er aktuelt optaget af implementering af den nye barnets lov.</p> <p>Området har et særligt fokus på kulturarbejde, som fokuserer på at udvikle et fælles mindset og tilgang til arbejdet med børn og unge med afsæt i Barnets Lov.</p> <p>Der er udarbejdet en fælles, langsigtet strategi for området, der tilgodeser et nyt mindset i sagsbehandlingen om bl.a. styrket inddragelse og borgerrettet dokumentation. Der arbejdes bl.a. med udarbejdelse af visuelt overskuelige sagsprocedurer for centrale temaer i Barnets Lov og arbejdsværktøjer, der understøtter dels systematik i sagsbehandlingen og dels styrket inddragelse af borger i egen sag. Ligeledes arbejdes der med gennemsigtighed for borger, om hvad borger kan forvente, ved anvendelse af visuelle TalmedBarnet skemaer før - under - og efter et møde med forvaltningen.</p> <p>Børne- og Familieområdet vil tage imod borgerrådgivers tilbud om dialogmøde, så snart ny Børne- og Familiechef tiltræder.</p>
Skole- og dagtilbudsområdet	<p>Skole- og dagtilbudsområdet bemærker, at der har været en halvering af henvendelser til borgerrådgiveren på skole-dagtilbudsområdet, og i de tilfælde der har været, har det handlet om råd og vejledning og de er overvejende blevet afklaret ved Borgerådgiveren. Kun i meget få tilfælde er området blevet involveret i henvendelsen til Borgerrådgiveren, så der kan ikke udledes noget generelt. Borgerrådgiver påpeger dog en opmærksomhed på overgange, hvilket skole-dagtilbudsområdet deler. Det er bl.a. overgange fra daginstitution til skole, overgange mellem skolematrikler og overgange til ungdomsuddannelser.</p>

Borgerservice, IT og Digitalisering	I forhold til Borgerservice, IT og Digitalisering skriver Borgerrådgiveren om dialogen med fagområdet i 2023 og 2024, at der er sket et fald i henvendelserne. Det tager afdelingen som udtryk for, at dialogen med Borgerrådgiveren indgår i den løbende udvikling af processer på fagområdet. Området har ikke yderligere bemærkninger.
Erhverv- og arbejdsmarkedsafdelingen	Arbejdsmarkedsafdelingen har ingen bemærkninger til beretningen, og oplyser at Arbejdsmarkedsudvalget laver udkast til opdatering af pjece og proces for vejledning om borgerrådgiveren.