

# Borgerrådgiverens beretning 2024



**Den 25. april 2025**

# Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>INDLEDNING.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>BERETNINGEN FOR 2024.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>288 HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>FÆLLESFORVALTNINGSДИРЕКТØRENS OMRÅDE .....</b>	<b>5</b>
4.1	ERHVERV OG ARBEJDSMARKED .....	5
4.1.1	Besvaret af Borgerrådgiveren.....	5
4.1.2	Besvaret af erhverv og arbejdsmarked .....	6
4.1.3	Undervisning .....	7
4.2	BORGERSERVICE, IT OG DIGITALISERING.....	8
4.2.1	Besvaret af Borgerservice, IT og digitalisering:.....	8
<b>5</b>	<b>VELFÆRDSДИРЕКТØRENS OMRÅDE .....</b>	<b>8</b>
5.1	SOCIALOMRÅDET .....	8
5.1.1	Besvaret af Borgerrådgiveren.....	9
5.1.2	Besvaret af Socialområdet .....	9
5.2	SUNDHEDS- OG OMSORGSOMRÅDET.....	11
5.2.1	Besvaret af Borgerrådgiveren.....	11
5.2.2	Besvaret af Sundheds- og Omsorgsområdet .....	11
5.3	BØRNE- OG FAMILIEOMRÅDET.....	12
5.3.1	Besvaret af Borgerrådgiveren.....	12
5.3.2	Besvaret af Børne- og Familieområdet.....	12
5.4	SKOLE- OG DAGTILBUDSOMRÅDET.....	13
<b>6</b>	<b>BORGERRÅDGIVEREN .....</b>	<b>13</b>
6.1	PRÆSENTATION, UNDERVISNING OG INSPIRATION .....	14
<b>7</b>	<b>SAMMENFATNING .....</b>	<b>14</b>
	<b>BILAG 1, METODISKE BEMÆRKNINGER .....</b>	<b>15</b>

# 1 Indledning

Borgerrådgiverfunktionen blev etableret i 2012, da Norddjurs Kommunalbestyrelse ønskede sig en uvildig funktion i kommunen, hvor borgere og virksomheder kunne klage over sagsbehandlingen. Formålet med Borgerrådgiverfunktionen er først og fremmest at styrke borgerens retssikkerhed i den offentlige forvaltning. Funktionen har derudover også til formål at styrke dialogen og tilliden mellem borgerne og forvaltningen, da samarbejdet er afgørende for al vellykket sagsbehandling.

Borgere og erhvervsdrivende kan henvende sig til Borgerrådgiveren om alle forhold inden for den offentlige forvaltning. Funktionen kan både yde råd og vejledning til borgere, som oplever en konkret usikkerhed eller tvivl, og give dem mulighed for at få en uafhængig rådgivning og vejledning omkring deres sagsforløb. Derudover kan vi efter aftale med borgeren rette henvendelse til forvaltningen i forhold til konkrete spørgsmål, klage over forhold i sagsbehandlingsprocessen eller være med til at facilitere et møde. Vi hjælper i særlige tilfælde også gerne borgere med at nedskrive en formel klage over en materiel afgørelse hvor der er behov for dette.

Fejl er uundgåelige i store organisationer der varetager mangeartede og komplekse opgaver. Det der er afgørende i denne sammenhæng, er *hvordan* forvaltningen *forholder* sig til disse fejl – både i mødet med den enkelte borger, i forhold til den videre sagsbehandling og faglig refleksion. Det er herigennem, nøglen til udvikling ligger. Borgerrådgiveren vil gerne takke for, hvordan forvaltningen har forholdt sig til henvendelser fra Borgerrådgiverfunktionen.

Med disse indledende betragtninger håber Borgerrådgiveren, at både Kommunalbestyrelsen og de som arbejder med sagsbehandling og borgerbetjening i Norddjurs Kommune, finder nyttig viden og inspiration i denne beretning.

## 2 Beretningen for 2024

Borgerrådgiverens årsberetning er baseret på de henvendelser, der er kommet i løbet af året, og indeholder en redegørelse for, hvilke problemstillinger som har kendetegnet henvendelserne.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren gør det muligt for kommunalbestyrelsen få et indblik i 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.

Læseren vil i beretningen blive præsenteret for konkrete anonymiserede henvendelser til Borgerrådgiverfunktionen. Det er vigtigt at understrege, at eksemplerne ikke skal opfattes som et tegn på særlige udfordringer i de afdelinger, hvorfra eksemplerne stammer. Hensigten er at de skal tjene som inspiration til læring og udvikling i hele kommunen.

## 3 288 henvendelser til Borgerrådgiveren

Beretningen vedrører perioden fra den 1. januar til den 31. december 2024, hvor der har været 288 henvendelser til Borgerrådgiveren. Henvendelserne har fordelt sig nogenlunde ligeligt mellem Velfærds - og Fællesforvaltningens direktørområder:

- 137 henvendelser vedrørende Fællesforvaltningsområdet
- 121 henvendelser vedrørende Velfærdsområdet

De øvrige registrerede henvendelser vedrører Norddjurs Kommune<sup>1</sup> eller ligger uden for Borgerrådgiverens kompetenceområde.

Til sammenligning var der registreret 289 henvendelser i 2023.

Borgerrådgiveren har ingen bemærkninger til antallet og fordelingen af henvendelser, som svarer til det, vi har set igennem de seneste par år. Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at antallet af registrerede henvendelser ikke er lig med samtlige henvendelser til Borgerrådgiverfunktionen. For en mere detaljeret gennemgang af registreringsmetoden henvises til bilag 1.

---

<sup>1</sup> Henvendelser der registreres som vedrørende Norddjurs Kommune er henvendelser der ikke direkte vedrører et direktørområde, det kan for eksempel være spørgsmål til vores funktion, henvendelser indenfor kommunaldirektøren eller det politiske område.

## 4 Fællesforvaltningsdirektørens område

I 2024 har der været 137 henvendelser vedrørende Fællesforvaltningsdirektørens område fordelt på følgende afdelinger:

- **122 henvendelser vedrørende Erhverv og arbejdsmarked**
- **11 henvendelser vedrørende Borgerservice, IT og digitalisering**
- **3 henvendelser vedrørende Vej og ejendom**
- **1 henvendelse vedrørende Plan, byg og miljø.**

Som det fremgår af ovenstående, har hovedparten af henvendelserne omkring Fællesforvaltningsdirektørens område været i de fagforvaltninger, hvor der træffes flest afgørelser vedrørende borgerne. Det er henholdsvis hos Erhverv og arbejdsmarked efterfulgt af Borgerservice, IT og digitalisering.

### 4.1 Erhverv og arbejdsmarked

Borgerrådgiveren har registreret 122 henvendelser vedrørende Erhverv og arbejdsmarked. Der ses en lille stigning i antallet af henvendelser sammenlignet med 2023, hvor der blev registreret 86 henvendelser indenfor Erhverv og arbejdsmarked.

#### 4.1.1 Besvaret af Borgerrådgiveren

62 af de 122 henvendelser vedrørende Erhverv og arbejdsmarked er besvaret af Borgerrådgiveren, uden at afdelingerne har været involveret i en besvarelse.

Af disse henvendelser har over lidt over 2/3 dele omhandlet spørgsmål til sagsbehandlingen, sagsbehandlingsproceduren eller til selve afgørelsen. De fordeler sig således:

- **26 henvender om spørgsmål til sagsbehandlingen**
- **10 henvendelser om spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren**
- **6 henvendelser om spørgsmål til afgørelsen**

Det er således både informationer på det generelle niveau omkring sagsbehandlingen og konkret i forhold til sagsbehandlingen i den enkelte sag, som skaber usikkerhed ved borgerne og får dem til at kontakte Borgerrådgiverfunktionen i Norddjurs Kommune.

Når en borger vælger at rette henvendelse til vores funktion med spørgsmål vedrørende sagsbehandlingen, kan dette ses som et udtryk for borgeren ikke har oplevet sig tilstrækkelig inddraget i sit sagsforløb. Det behøver der dog altid ikke at være tale om.

De bagvedliggende årsager rummer naturligvis mange facetter, og der kan ikke drages en enkelt slutning, men Borgerrådgiveren kan kun opmuntre afdelingen til, at fortsætte med at inddrage borgeren på borgerens præmisser – tilpasset den enkelte borgers forudsætninger og behov.

I mange sager vil en lille ekstra tidsinvestering i inddragelse af borgeren - for eksempel at ringe og orientere i et sagsbehandlingsskridt - både kunne forebygge frustration hos borgeren og øge tilliden, men også i mange tilfælde skabe mere ro for sagsbehandleren til at kunne fokusere på den egentlige opgaveløsning og sagsbehandling.

Som Borgerrådgiver hører vi, hvordan mange borgere, der ikke tidligere har haft kontakt med det kommunale system, har vanskeligt ved at forstå de kommunale termer – særligt indenfor beskæftigelsesområdet, hvor der er mange udtryk, som borgerne ellers ikke vil anvende i daglig tale.

Mange borgere vil derfor også have et behov for at få gentaget og forklaret kommunale nøgleudtryk og sagsprocesser.

Der er flere eksempler på borgere, der har henvendt sig Borgerrådgiveren med spørgsmål angående jobafklaringsprocessen og frem til de processkridt, der er forbundet med rehabiliteringsteamet.

#### **4.1.2 Besvaret af erhverv og arbejdsmarked**

Borgerrådgiveren har i 42 tilfælde involveret forvaltningen i besvarelsen af borgerens henvendelse til Borgerrådgiveren.

Der er både tale om afgrænsede spørgsmål til de mere uddybende klager, hvor Borgerrådgiveren har anmodet om en kopi af besvarelsen af borgerens henvendelse

Den frustration og utilfredshed, som er årsagen til henvendelserne fra borgerne i de 42 sager, fordeler sig på følgende måde:

- **11 vedrørende lang sagsbehandlingstid**
- **8 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen**
- **7 vedrørende manglende afgørelse**
- **5 vedrørende manglende inddragelse**
- **5 vedrørende manglende svar**
- **3 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure**
- **2 vedrørende hjælp til ansøgning**
- **1 vedrørende personalets optræden**

Som det fremgår af ovenstående, var lang sagsbehandlingstid den primære årsag til borgerens frustration. Heraf fremgår det, at 9 af de 11 henvendelser vedrørende lang sagsbehandlingstid omhandlede lange ventetider i forhold til at få en sag fremlagt for rehabiliteringsteamet. Et eksempel på en sådan henvendelse var en borger, der i januar henvendte sig til Borgerrådgiveren, idet vedkommende var frustreret over den lange sagsbehandlingstid i forbindelse med, at borgerens sag skulle forelægges for rehabiliteringsteamet.

Indledningsvist gjorde borgeren opmærksom på, at idet Jobcenter Norddjurs fandt det formålsløst at gennemføre yderligere beskæftigelsesindsats, havde man anmodet om en vurdering ved Klinisk Funktion i forhold til at sende sagen uden om rehabiliteringsteamet og direkte til Pensionsnævnet. Klinisk Funktion afviste dog dette, hvilket betød at sagen skulle forelægges for rehabiliteringsteamet. I den forbindelse gjorde borgeren opmærksom på, at Klinisk Funktion også er en del af rehabiliteringsteamet.

Dernæst gjorde borgeren opmærksom på, at borgerens sagsbehandler herefter orienterede om, at det ikke var muligt at få en tid i rehabiliteringsteamet i 2024, men at sagen dog ville være på en venteliste, i det tilfælde at der skulle komme afbud eller ekstra pladser i rehabiliteringsteamet. Dog mente sagsbehandleren, at det nok var mest sandsynligt, at sagen først ville blive forelagt for rehabiliteringsteamet i løbet 2025. Borgeren mente, at den manglende mulighed for at få sagen forelagt for rehabiliteringsteamet i 2024 var i strid med det socialretlige hurtighedsprincip efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 1. Det følger af dette princip, at Norddjurs Kommune skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om borgeren har ret til hjælp, og i givet fald hvilken. Det betyder samtidigt, at det er Norddjurs Kommunens ansvar at få tilrettelagt sagsbehandlingen, herunder sørge for, at der er tilstrækkeligt med tider i rehabiliteringsteamet, således borgerne inden for en rimelig ventetid kan få forelagt deres sag. Efter borgerens opfattelse bør det især gælde i de sager, hvor Klinisk Funktion, som er medlem af rehabiliteringsteamet, har afvist at sagen kan sendes direkte til pensionsnævnet i Norddjurs Kommune.

Endelig gjorde borgeren opmærksom på, at sagsforløbet og ukendskabet til tidsforløbet i sagen har en yderst negativ indvirkning borgerens dårlige helbredssituation.

Forvaltningen skrev i sin besvarelse, at det var korrekt, at der i slutningen af 2023 blev meldt ud, at der ikke var det samme antal møder i rehabiliteringsteamet til rådighed som tidligere, og at det kunne betyde en øget ventetid. Denne ventetid har efterfølgende fået en længde, som forvaltningen ikke var tilfredse med, hvilket har ført til, at de har valgt at tilkøbe ekstra møder hos Regionen. Dernæst meddelte forvaltningen, at borgeren blev kontaktet en uge efter besvarelsen angående en ny tid.

Borgerrådgiveren ønsker at anerkende forvaltningen for at reagere konstruktivt ved at udvise handling for at nedbringe de lange ventetider i rehabiliteringsteamet, da forvaltningen blev opmærksom på problemets omfang. Der opfordres samtidig til, at forvaltningen fastholder det nødvendige overblik på antallet af sager, der skal fremlægges på rehabiliteringstemaet, således der er en sammenhæng mellem efterspørgsel/behov og tilgængelige tider hos regionen, for at sikre, at der kontinuerligt er en tilfredsstillende sagsbehandlingstid jf. det socialretlige hurtighedsprincip.

Det næste eksempel på en henvendelse vedrører manglende genvurdering i to klagesager. Borgeren havde modtaget en afgørelse om sanktion henholdsvis den 8/3-24 og den 18/3-24. Borgeren gjorde i sin henvendelse opmærksom på, at vedkommende havde henvendt sig den 5/4 til Norddjurs Kommune omkring sin utilfredshed. Vedkommende havde ikke henvendt sig direkte til afdelingen, men et andet sted i forvaltningen omkring sin utilfredshed med sanktionen. Borgeren havde i derudover henvendt sig direkte til sin sagsbehandler angående et spørgsmål og undring over forløbet. I sin henvendelse til Borgerrådgiveren gav borgeren udtryk for utilfredshed over, at forvaltningen ikke i første omgang har valgt at behandle borgerens klage, selvom borgeren havde henvendt sig i klageperioden med sin utilfredshed, hvilket efter borgerens opfattelse bør betragtes som en klage over afgørelse. Forvaltningen beklagede i besvarelse, at man ikke var opmærksom på, at borgerens henvendelser i klageperioderne skulle betragtes som en klage over den materielle afgørelse. Forvaltningen valgte herefter at træffe en ny afgørelse om ophør af sanktion.

Når Borgerrådgiveren interesserer sig for dette, skyldes det et ønske om at sikre borgerens klageret. Når en borger henvender i en klageperiode, er det forvaltningens pligt at være særlig opmærksom og undersøgende på årsagen til borgerens henvendelse. Vi har hos Borgerrådgiveren set flere eksempler, hvor en borger ikke eksplicit siger, at vedkommende ønsker at klage, men hvor borgeren i sin henvendelse til forvaltningen har været utilfreds med et resultat i en afgørelse.

Vi vil gerne opfordre forvaltningen til at forholde sig afklarende og nysgerrigt, når en borger henvender sig i klageperioden – også med spørgsmål, der umiddelbart ikke fremstår som en klage. Særligt når borgere med sprogbarrierer og/ eller borgere med en funktionsnedsættelse henvender sig, skal forvaltningen have en skærpet opmærksomhed på at afdække baggrunden for borgerens henvendelse.

Der ønskes at afsluttes med et eksempel på den gode historie. En borger i et afklaringsforløb havde igennem et lille års tid oplevet meget ventetid uden indsats, manglende afholdelse af aftaler, og borgeren sad generelt tilbage med en oplevelse af, ikke at være inddraget i sit eget sagsforløb. I forlængelse af denne henvendelse igennem Borgerrådgiveren, blev borgerens ønske om sagsbehandleskifte imødekommet. Borgeren sendte kort tid efter følgende tilbagemeldning:

*"Jeg er rigtig spændt på det møde og jeg håber (Den nye sagsbehandler, red.) vil forsætte med at der kommer til at ske noget for (sagsbehandler, red.) har nået mere end (tidligere sagsbehandler, red.) og det er jeg rigtig glad for. **Nu føler jeg at jeg ved hvad der kommer til at ske fordi (Den nye sagsbehandler, red.) ringer og fortæller mig det.**"*

Borgeren gav udtryk for tryghed i sin sag, da vedkommende oplevede, at forvaltningen nu var god til at ringe og løbende orientere vedkommende i sin sag.

Borgerrådgiveren vil fortsat gerne opfordre afdelingen til løbende at inddrage borgeren i egen sag. Der kan være et større behov fra borgerens side i langstrakte forløb eller i perioder, hvor der ikke er aktive sagsbehandlingsskridt som ved ovenstående eksempel. For en borger, der er sygemeldt og går hjemme, kan en opringning eller et møde betyde meget i forhold til borgerens oplevelse af ikke at være glemt.

#### 4.1.3 Undervisning

I efteråret blev der etableret et samarbejde mellem arbejdsmarkedsafdelingen og Borgerrådgiveren omkring undervisning i sagsbehandlingsregler til områdets faglige koordinatore. Undervisningen forventes gennemført i foråret 2025. Der opleves en konstruktiv tilgang og stor villighed til at arbejde med at forbedre sagsbehandlingen.

Vi kan se, at der i 2024 har været eksempler på, at forvaltningen har henvendt sig til os for sparring i sager, og vi finder det positivt, at forvaltningen henvender sig. Vi vil generelt gerne kvittere for det gode samarbejde med Erhverv og Arbejdsmarked.

## 4.2 Borgerservice, IT og digitalisering

Borgerrådgiverens behandling af de 11 henvendelser har alle været vedrørende Borgerservice, herunder Kontrolgruppen. Borgerrådgiveren har i 7 tilfælde besvaret henvendelsen uden, at Borgerservice har været involveret.

Af disse henvendelser har over halvdelen omhandlet spørgsmål til sagsbehandlingen, sagsbehandlingsproceduren eller til selve afgørelsen.

### 4.2.1 Besvaret af Borgerservice, IT og digitalisering:

Borgerrådgiveren har i 3 sager valgt at involvere forvaltningen i besvarelsen af borgerens utilfredshed. Årsagen fordeler sig på følgende måde:

- **1 vedrørende manglende afgørelse**
- **1 vedrørende personalets optræden**
- **1 vedrørende personfølsomme oplysninger**

Et eksempel på en henvendelse omhandlede en borger, der af Kontrolenheden blev anmodet om, at indsende kontoudtog for samtlige konti fra den 1. maj 2023 og frem til den 29. maj 2024. I skrivelsen henviser Norddjurs Kommune til, at det blev anset som relevant dokumentation. Men det fremgår ikke af skrivelsen, hvorfor Norddjurs Kommune i denne konkrete situation vurderer, at borgerens kontoudtog for et helt år er relevant dokumentation. Borgeren anførte i sin henvendelse, at Norddjurs Kommune indledningsvist burde have hørt, om vedkommende havde nogle bemærkninger eller oplysninger til den anonyme anmeldelse. Herunder om borgeren rent faktisk udførte nogle af de handlinger, som der i omtalte anmeldelsen blev nævnt. Forvaltningen skrev i sin besvarelse, at der findes hjemmel i Retssikkerhedslovens §§10 11a-c. Dernæst oplyste forvaltningen i sin besvarelse om konkrete forhold i anmeldelsen der gav saglig grund til at indhente økonomiske oplysninger for en længere periode hvor borgeren har modtaget sociale ydelser.

I beretningen for 2023 havde Borgerrådgiveren flere eksempler på henvendelser omkring Kontrolenheden. Som ovenstående eksempel viser, så har vi også i 2024 har haft sager med samme problemstilling, dog ikke i samme omfang som i 2023. I 2024 fortsatte vi vores dialog med området for at sikre, at sagsbehandlingen lever op til de forvaltningsretlige krav og udføres med respekt for borgeren og under hensyn til den særlige situation, borgeren er i.

Borgerrådgiverfunktionen tilbyder fortsat at komme ud i afdelingen og have en direkte dialog vedrørende den frustration og utilfredshed, som vi ser som årsagen til henvendelserne fra borgerne.

## 5 Velfærdsdirektørens område

I 2024 har der været 121 henvendelser vedrørende Velfærdsdirektørens område som fordeler sig på følgende måde:

- **49 henvendelser vedrørende Socialområdet**
- **39 henvendelser vedrørende Sundheds- og Omsorgsområdet**
- **24 henvendelser vedrørende Børne- og Familieområdet**
- **9 henvendelser vedrørende Skole og Dagtilbudsområdet**

### 5.1 Socialområdet

Borgerrådgiveren har i 2024 modtaget 49 henvendelser indenfor Socialområdet. I 2023 blev der registreret 38 henvendelser indenfor området.



### 5.1.1 Besvaret af Borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren har i 25 af de i alt 49 henvendelser selv håndteret henvendelsen, uden at området har været involveret i besvarelsen.

Af de 25 henvendelser har samlet 9 henvendelser omhandlet spørgsmål til sagsbehandlingen eller sagsbehandlingsproceduren.

De primære årsager til henvendelserne fordeler sig således:

- **6 henvendelser vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen**
- **4 henvendelser vedrørende utilstrækkelig støtte**
- **3 henvendelser vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure**
- **3 henvendelser vedrørende manglende inddragelse i egen sag**

Et eksempel på en henvendelse, der er registreret som utilstrækkelig støtte, hvor området ikke blev inddraget, vedrørte en borger, som ikke oplevede, at et midlertidigt botilbud i tilstrækkelig grad imødekom vedkommendes støttebehov. Borgeren havde samtidigt fået afslag på et længerevarende botilbud. Borgerrådgiveren vejledte om klagemuligheder over afgørelsen, men drøftede samtidig også borgerens mulighed for at indgå i en dialog med området omkring de forhold, som borgeren fandt utilstrækkelige ved det nuværende støttetilbud.

Et andet eksempel er en borger der henvendte sig, da vedkommende havde mistet tilliden til sin sagsbehandler, hvilket hovedsageligt skyldtes, at borgeren ikke oplevede, at sagsbehandler overholdt indgåede aftaler. I denne sag drøftede Borgerrådgiveren mulige tilgange for borgeren for at indgå i en konstruktiv dialog med sagsbehandler samt hjælp til at afstemme forventninger og ønsker til samarbejdet.

### 5.1.2 Besvaret af Socialområdet

Borgerrådgiveren har i 13 tilfælde involveret området i besvarelsen af borgerens henvendelse. Dette omhandler både mere afgrænsede henvendelser som kalder på en hurtig reaktion fra forvaltningens side, og de mere generelle klager over et sagsbehandlingsforløb hvor Borgerrådgiveren har anmodet om en kopi af besvarelsen.

Den frustration og utilfredshed, som er hovedårsagen til henvendelserne fra borgerne i de 13 sager, fordeler sig på følgende måde:

- **4 vedrørende utilstrækkelig støtte**
- **3 vedrørende manglende afgørelse i borgerens sag**
- **3 vedrørende manglende inddragelse i borgerens sag**
- **1 vedrørende hjælp til at anmode om at få tidligere indsendt ansøgning behandlet**
- **1 vedrørende manglende svar på borgerens henvendelse**
- **1 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen**

I de henvendelser, hvor Socialområdet er blevet anmodet om at forholde sig til borgerens frustration, er de mest fremtrædende temaer: utilstrækkelig støtte, manglende afgørelser og borgerens oplevelse af manglende inddragelse i egen sag.

Et eksempel på en henvendelse vedrørende utilstrækkelig støtte omhandlede en borger, der ikke mente, at Norddjurs Kommune fulgte anbefalingerne om støtte til vedkommendes barn, som tydelig fremgik af nylig VISO-rapport. Borgeren oplyste, at der i forlængelse af VISO-rapporten havde været et samarbejds møde mellem myndighed og udføreren, hvor udføreren skulle have udtalt, at de ikke kunne honorere alle forslåede støttetiltag i rapporten. Borgeren anmodede på den baggrund om et mødereferat og om at blive inddraget i fremadrettet proces. Borgerne oplyste, at vedkommende aldrig modtog et mødereferat som aftalt, men erfarede senere at det var blevet sendt til datteren. Dette var borgeren utilfreds grundet datterens udfordringer og manglende forudsætninger for at kunne forstå indholdet af mødereferatet.

Området skrev i sin besvarelse, at det var deres vurdering, at borgerens støttebehov kunne imødekommes i det nuværende støttetilbud. De beklagede samtidigt hvis der på mødet var givet et andet indtryk. Området oplyste desuden, at de snarligt vil indkalde til et opfølgningsmøde omkring støtteindsatsen. Derudover blev det oplyst, at der ikke var udarbejdet et egentligt mødereferat, men et notat fra mødet som var journaliseret på det datterens sag. Notatet var ikke blevet udleveret til borgeren grundet manglende fuldmagt, og. Området beklagede, at dette ikke var blevet afstemt på mødet.

Borgerrådgiveren foretog sig ikke yderligere på baggrund af besvarelsen.

Et andet eksempel vedrørende borgerens oplevelse af utilstrækkelig støtte, om omhandlede en borger, der havde modtaget en agterskrivelse vedrørende en påtænkt afgørelse om ophør af BPA-ordning. Borgeren havde igennem mange år modtaget betydelig støtte, og fik med den nye afgørelse om ophør nu i stedet tilbudt praktisk støtte og ledsagerordning.

En agterskrivelse, der automatisk bliver til en afgørelse, betyder, at hvis borgeren ikke reagerer inden for en bestemt frist, så bliver den påtænkte afgørelse automatisk til den endelige afgørelse.

Borgeren vurderede at agterskrivelsen var en væsentlig nedgang i sin støtte, og frygtede at støtten der blev sat i stedet, ikke var tilstrækkelig. Borgeren havde reageret efter modtaget agterskrivelse, men havde ikke reageret i den efterfølgende klageperiode.

Borgeren gav overfor Borgerrådgiveren udtryk for, at vedkommende *"jo havde sagt det der skulle siges"* i forhold til sin utilfredshed med agterskrivelsen. Men den manglende klage i klageperioden betød, at borgeren mistede sin klagemulighed og eventuel prøvelse af afgørelsen ved anden instans.

Forvaltningen beskrev i sin besvarelse, at de er meget varsomme med brugen af agterskrivelse, og at de altid gør sig nogle overvejelser omkring hvilke borgere der er i stand til at modtage disse. Dernæst forklarede forvaltningen, at borgerens reaktioner på agterskrivelsen var inddraget i den endelige afgørelse. Der blev ligeledes henvist til, at den endelige afgørelse indeholdt en klagevejledning. Derudover henviste forvaltningen til Ankestyrelsens principafgørelse vedrørende legitimiteten af agterskrivelser og fremhævede, at det ifølge Ankestyrelsens praksis fremgår, at en forhåndsklage, som er sendt ind inden der er truffet afgørelse i en sag, ikke som udgangspunkt kan føre til, at en afgørelse betragtes som påklaget.

Borgerrådgiveren vil gerne kvittere for de grundige og faglige overvejelser forvaltningen har gjort sig om hvornår og til hvem agterskrivelser kan anvendes. Borgerrådgiveren er bekendt med Ankestyrelsen nuværende praksis, men vil samtidigt gerne anbefale, at forvaltningen om muligt helt undgår og/ eller begrænser brugen af agterskrivelser medmindre der klart er lovhjemlet i særlovgivningen. Dernæst vil Borgerrådgiveren gerne anbefale, at forvaltningen af egen drift retter henvendelse til en borger umiddelbart efter - en afgørelse er trådt i kraft, hvis borgeren op til afgørelsestidspunktet har udtrykt sin utilfredshed med sagen og den påtænkte afgørelse for at forebygge, at borgeren lider et retstab.

Der ønskes afslutningsvis at beskrive en case, som involverede fagområderne Socialområdet og Erhverv- og arbejdsmarkedet.

Henvendelsen omhandlede et forældrepar til en ung, men myndig borger. Forældrene oplyste, at de tilbage i januar 2024 havde ansøgt om et §107 botilbud, og at de først primo juni 2024 mundtligt blev meddelt afslag på ansøgningen. Forvaltningen pegede i stedet for socialpædagogisk støtte i egen bolig. Både forældrene og den unge borger var utilfredse med denne løsning, da de ikke mente det kunne imødekomme støttebehov, især på grund af borgerens unge alder og det forhold, at borgeren aldrig havde boet for sig selv. De mente samtidigt ikke, at støtten kunne integreres med det beskæftigelsestilbud som borgeren i øvrigt var meget tilfreds med. Derudover ønskede de en skriftlig afgørelse på deres ansøgning.

Overfor Borgerrådgiveren gav forældrene udtryk for bekymring, idet sommerferien nærmede sig, uden at der var fundet en holdbar løsning på, hvad den unge borger skulle efter sommerferien. Forældrene gav ligeledes udtryk for frustration over, at den langsommelige sagsbehandling, og det forhold at afgørelsen var blevet meddelt umiddelbart op til sommerferien.

Borgerrådgiveren indkaldte på den baggrund til et møde med Social – og Erhverv og arbejdsmarkedsområdet. De reagerede med det samme, og der blev hurtigt koordineret et møde sammen med Social – og Erhverv og arbejdsmarkedsområdet. På mødet blev der peget på en ny løsning, som forældre og borger kunne acceptere, og der blev lagt en tydelig procesplan for den

fremadrettede sagsbehandling og støtte. Forældrene gav udtryk for stor tilfredshed over mødet med forvaltningen.

Borgerrådgiveren vil gerne kvittere for at Social – og Erhverv og arbejdsmarkedsområdet reagerede hurtigt, og den måde de håndterede borgerens henvendelse.

Borgerrådgiveren vil generelt gerne kvittere for det gode samarbejde med fagområdet. Vi finder det positivt, at medarbejder kontakter os for sparring. Vi vil også gerne takke for invitationen på området i efteråret 2024 som gav anledning til en god dialog.

Borgerrådgiverfunktionen tilbyder fortsat de enkelte afdelinger i Socialområdet, at vi indgår i en dialog vedrørende den frustration og utilfredshed, som vi ser som årsagen til henvendelserne fra borgerne.

## **5.2 Sundheds- og Omsorgsområdet**

Borgerrådgiveren har modtaget 39 henvendelser indenfor Sundheds- og Omsorgsområdet. Dette antal fugter med sidste års antal registrerede henvendelser med 38 henvendelser

### **5.2.1 Besvaret af Borgerrådgiveren**

15 af de 39 henvendelser vedrørende Sundheds- og Omsorgsområdet er besvaret af Borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen.

Af de 15 henvendelser har lidt over 1/3 været om spørgsmål til sagsbehandlingen i borgerens egen sag.

De primære årsager til henvendelser fordeler sig således:

- **6 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen**
- **2 vedrørende utilstrækkelig støtte**
- **2 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren**

Et eksempel på en henvendelse vedrørende utilstrækkelig støtte, hvor Borgerrådgiveren har besvaret henvendelsen, omhandlede en værgе der oplyste, at hjemmeplejen ikke fulgte en læges anvisning angående behandling. I dette tilfælde havde borgeren ikke forinden haft en forudgående dialog med udfører om problemet, så borgeren blev først anbefalet dette.

Baggrunden for denne anbefaling er at Borgerrådgiveren som udgangspunkt ønsker, at borgeren først selv forsøger en direkte dialog med forvaltningen. Der kan dog være nogle tilfælde, hvor borgeren ikke har overskud eller ressourcer eller andre forhold der gør at det er mest hensigtsmæssigt, at Borgerrådgiveren hjælper med kontakt og dialogen til forvaltningen jf. vores vedtægter, men det vil være undtagelsen.

### **5.2.2 Besvaret af Sundheds- og Omsorgsområdet**

Borgerrådgiveren har i 14 tilfælde involveret området i besvarelsen af borgerens henvendelse. Dette omhandler både mere afgrænsede henvendelser som kalder på en hurtig reaktion fra forvaltningens side, og de mere generelle klager over et sagsbehandlingsforløb hvor Borgerrådgiveren har anmodet om en kopi af besvarelsen.

I forhold til beretningen 2023 er der en stigning i antallet af henvendelser, hvor vi har involveret forvaltningen. Der bør i relation til denne stigning nævnes, at 7 af de 14 henvendelser er fra den samme borger, hvor der dog er tale om forskellige klageforhold. For nærmere beskrivelser af vores metode henvises til Bilag 1.

Den frustration og utilfredshed, som er hovedårsagen til henvendelserne fra borgerne i de 14 henvendelser, fordeler sig på følgende måde:

- **4 vedrørende lang sagsbehandlingstid**
- **3 vedrørende manglende svar**
- **3 vedrørende utilstrækkelig støtte**
- **2 vedrørende manglende afgørelse i en borgers sag**

- **1 vedrørende et spørgsmål til sagsbehandlingen i borgerens sag**
- **1 vedrørende manglende inddragelse**

Sidste år var der alene tale om 1 henvendelse vedrørende lang sagsbehandlingstid. I forhold til 2024 er det den primære årsag til borgerens utilfredshed hvor området involveres. Det ses, at der i tre af sagerne er tale om lang sagsbehandlingstid i forbindelse med ansøgningssager.

Et eksempel på dette var i en sag hvor en borger havde ansøgt om genbevilling af skotilretning efter permanent skade. Borgeren anførte i sin henvendelse, at vedkommende alene havde fået oplyst, hvornår forvaltningen forventede at påbegynde sagsbehandlingen, men uden angivelse af, hvornår den forventes at være afsluttet, hvilket vurderedes at være imod det socialretlige hurtighedsprincip. Forvaltningen anerkendte i sin besvarelse, at det var en fejl, og at praksis efterfølgende ville blive præciseret således, at der angives et "forventet seneste tidspunkt" for sagens afgørelse. Borgerrådgiveren havde på den baggrund ikke yderligere bemærkninger til sagen.

Når Borgerrådgiveren interesserer sig for dette, skyldes det, at borgerens ret til at kende til det forventede tidspunkt for en afgørelse er en grundlæggende ret, som også kommer til udtryk i Lov om Retssikkerhed og administration på det sociale område §3, stk. 2. Dernæst kan det også medvirke til at understøtte forvaltningens overblik over om sagsbehandlingstiden i ansøgningssagerne lever op til hurtighedsprincippet.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, 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. Der har heller ikke været enkelte sager, som giver anledning til bemærkninger fra Borgerrådgiverens side.

Borgerrådgiverfunktionen tilbyder fortsat Sundheds- og Omsorgsområdet, at vi indgår i en dialog vedrørende den frustration og utilfredshed, som vi ser som årsagen til henvendelserne fra borgerne.

### **5.3 Børne- og Familieområdet**

Borgerrådgiveren har registreret 24 henvendelser inden for Børne- og Familieområdet. Der ses en halvering i antallet af henvendelserne sammenlignet med beretningen for 2023 hvor fagområdet var registreret med 50 henvendelser.

#### **5.3.1 Besvaret af Borgerrådgiveren**

Borgerrådgiveren har i 17 tilfælde besvaret henvendelsen uden at området har været involveret i besvarelsen, mødedeltagelse mv.

I lidt over halvdelen af disse 17 henvendelser, er 9 henvendelser registreret til at omhandle spørgsmål til enten sagsbehandlingsregler, sagsprocedure eller en afgørelse.

Det er således både informationer vedrørende sagsbehandlingen og sagens afgørelse, som gør borgerne så frustrerede eller usikre, at de vælger at kontakte Borgerrådgiverfunktionen i Norddjurs Kommune.

Eksemplerne på henvendelser, der handler om spørgsmål til sagsbehandlingen, viser, at borgerne er usikre på forskellige trin i sagsbehandlingen, som for eksempel sagsbehandlingstider, muligheder for at klage og kommentarer til de faglige beslutninger.

#### **5.3.2 Besvaret af Børne- og Familieområdet**

Borgerrådgiveren har ud af de 24 henvendelser indenfor området involveret forvaltningen i 5 sager. Den frustration og utilfredshed, som er hovedårsagen til henvendelserne fra borgerne i disse sager, fordeler sig på følgende måde:

- **2 vedrørende manglende afgørelse**
- **1 vedrørende personalets optræden**
- **1 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen**
- **1 vedrørende spørgsmål til afgørelse i en sag**

Et eksempel på en henvendelse vedrørende manglende afgørelse i en sag omhandlede en borger, der i starten af året havde ansøgt om en økonomisk støtte til merudgifter i forbindelse med et konkret produkt.

I starten af sommeren henvendte borgeren sig til Borgerrådgiveren og undrede sig over, at vedkomne endnu ikke havde hørt fra forvaltningen. Borgerrådgiveren sendte en afgrænset henvendelse afsted, og anmodede forvaltningen om at kontakte borgeren hurtigst muligt.

Forvaltningen reagerede med det samme og forklarede, at der i februar var sendt en indbydelse afsted til borgeren som var oversat til borgerens primære sprog, men at borgeren ikke havde reageret. Forvaltningen skrev yderligere, at de vil kontakte borgeren samme dag for at komme videre med ansøgningsprocessen.

Borgerrådgiveren vil gerne kvittere for den hurtige reaktion i den konkrete sag og det generelle gode samarbejde med afdelingen.

Borgerrådgiverfunktionen tilbyder fortsat at komme ud i Børne- og Familieområdet og have en direkte dialog vedrørende den frustration og utilfredshed, som vi ser som årsagen til henvendelserne fra borgerne.

## **5.4 Skole- og Dagtilbudsområdet**

Borgerrådgiverens har modtaget 9 henvendelser på Skole- og Dagtilbudsområdet. Der er tale om en halvering i forhold til sidste års henvendelser, hvor området havde 18 henvendelser.

Af de 9 henvendelser har Borgerrådgiveren har i 4 tilfælde besvaret henvendelsen uden at involvere området. Borgerrådgiveren i 2 tilfælde anmodet området om besvarelse på borgerens henvendelse

I begge tilfælde var det manglende råd og vejledning der var årsagen til, at området blev anmodet om en besvarelse.

Den ene henvendelse omhandlede et forældrepar, til et barn med nedsat funktionsnedsættelse, hvor forældrene oplevede en uklar vejledning i overgangen fra dagtilbud til førskoletilbuddet samt manglende inddragelse af dem som forældre.

Borgerrådgiveren havde en god dialog med området vedrørende hjemmelsgrundlaget for de støttetiltag, som kan bevilges i henholdsvis dagtilbudsområdet og i skoleområdet. Dernæst vil Borgerrådgiveren gerne opfordre området til at have fokus på overgangen mellem dagtilbud og skole for børn med særlige behov. Særligt i forhold til tydelig kommunikation og inddragelse af forældrene, herunder tydelighed omkring støttemuligheder, hjemmelsgrundlaget for støtten, sagsskridt i sagsbehandlingsprocessen, og at forældrene modtager en skriftlig begrundet afgørelse uanset om der bevilges støtte eller ej. I den konkrete sag oplevede forældrene, at de af egen drift måtte henvende sig til skoletilbuddet for at få en skriftlig afgørelse.

## **6 Borgerrådgiveren**

I 2024 var der 6 henvendelser til Borgerrådgiveren, der ikke direkte vedrørte et direktørområde, men omhandlede mere generelle henvendelser om sagsbehandling eller om selve Borgerrådgiverfunktionen i Norddjurs Kommune. Der er f.eks. tale om spørgsmål omkring præsentation af Borgerrådgiverfunktionen, beretningen eller interview.

Derudover var der 24 henvendelser, som er registreret uden for Borgerrådgiverfunktionens kompetence. Det omhandler for eksempel henvendelser om hjælp til at forstå et brev man har modtaget fra Ankestyrelsen, Udbetaling Danmark. SKAT eller andre myndigheder.

I disse tilfælde orienteres borgeren om, at Borgerrådgiveren ikke har kompetence til at hjælpe, men giver selvfølgelig borgerne råd og vejledning om, hvor de kan få hjælp.

## 6.1 Præsentation, undervisning og inspiration

Afslutningsvis ønskes der som forrige års beretninger at gøres opmærksom på, at Borgerrådgiveren tilbyder at præsentere Borgerrådgiverfunktionen for medarbejderne, så der opnås et bedre kendskab til funktionen og de muligheder, det giver for administrationen, de enkelte sagsbehandlere og borgerne.

Det samme gør sig gældende i forhold til Borgerrådgiverens erfaring med at være i dialog med frustrerede og utilfredse borgere, og hvordan man på bedst vis kan medvirke til at genskabe en god dialog med disse borgere. Disse erfaringer vil Borgerrådgiveren også gerne dele med den enkelte afdeling og medarbejderne i Norddjurs Kommune.

På samme måde stiller Borgerrådgiveren sig også gerne til rådighed, hvis et område eller enkelte afdelinger ønsker hjælp og inspiration til, hvordan man eventuelt kan forebygge andelen af utilfredse borgere.

Endelig tilbyder Borgerrådgiveren også undervisning i de generelle sagsbehandlingsregler, herunder aktindsigtsager, partshøring, notat- og journaliseringspligt samt databeskyttelsesregler mv.

## 7 Sammenfatning

Borgerrådgiveren i Norddjurs Kommune har registeret 288 henvendelser i perioden fra den 1. januar til den 31. december 2024. Henvendelserne har fordelt sig nogenlunde ligeligt mellem Velfærds- og Fællesforvaltningens direktørområder:

- 137 henvendelser vedrørende Fællesforvaltningsområdet
- 121 henvendelser vedrørende Velfærdsområdet

De øvrige henvendelser er registreret som henvendelser uden for Borgerrådgiverens kompetence eller vedrørende Norddjurs Kommune.

Som tidligere nævnt forsøger Borgerrådgiveren at identificere den utilfredshed, som fylder mest hos borgeren, og som ofte også er årsag til, at borgeren efterfølgende bliver utilfreds med andre forhold ved sagsbehandlingen eller med sagsbehandleren.

Når henvendelserne på tværs af alle fagområder sammenfattes, er det forhold omkring lang sagsbehandlingstid eller manglende afgørelse, der udgør den primære kilde til borgerens utilfredshed. Der er her tale om de henvendelser, hvor Borgerrådgiveren har involveret forvaltningen i bevarelsen.

Som tidligere nævnt i beretningen vil Borgerrådgiveren gerne anbefale, 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 bør der fortsat være fokus på at orientere borgeren i de tilfælde, hvor dette ikke viser sig muligt at overholde den udmeldte frist.

Som en afsluttende bemærkning i dette års beretning til Kommunalbestyrelsen ønsker borgerrådgiverfunktionen, som nævnt indledningsvis, at takke for et godt samarbejde med forvaltningen. Det er af stor betydning for vores fælles vision om sammen at skabe bedre sagsbehandling, service og dialog for borgerne i Norddjurs Kommune.

## Bilag 1, Metodiske bemærkninger

Borgerrådgiveren har i denne beretning præsenteret læseren for mange tal.

Det er imidlertid vigtigt at holde sig for øje hvilken type data, der reelt er tale om, når man med henblik på at forbedre sagsbehandlingen, skal forsøge at udnytte den viden, der ligger i disse data.

Man skal for det første være meget opmærksom på at de registrerede henvendelser ikke udgør en repræsentativ stikprøve. Henvendelserne til Borgerrådgiveren repræsenterer kun et lille udsnit af den sagsbehandling, der er foregået i Norddjurs Kommune i løbet af 2023.

Beretningen giver indblik i, hvordan nogle borgere har oplevet sagsbehandlingen i Norddjurs Kommune, hvilket der ligger megen værdifuld viden og læring i.

Beretningen viser dog ikke, hvordan det generelt ser ud i Norddjurs Kommune. Beretninger kan til gengæld være inspiration til forvaltningen om at foretage en nærmere undersøgelse af sagsbehandlingen og procedurerne inden for et specifikt område.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren er ej et repræsentativt udsnit af den samlede borgeroplevelse af sagsbehandlingen i kommunen. Man skal derfor være forsigtig med at sammenligne på tværs af afdelinger, fra år til år – og på tværs af kommuner for den sags skyld.

Det er med andre ord i højere grad indholdet i henvendelserne - end antallet af henvendelser - der er relevant i forhold til forbedring af sagsbehandlingen.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren fortæller os noget om, hvad der kendetegner sagsbehandlingen i de tilfælde, hvor enten en sag er gået skævt, kommunikationen med borgeren er vanskelig, eller hvor sagsbehandlingen har givet anledning til frustration hos borgeren. I sager hvor der ikke er begået egentlige eller alvorlige sagsbehandlingsfejl, kan en henvendelse stadig lære os noget om sagsbehandlingen og processerne – set fra et borgerperspektiv.

En eller flere henvendelser kan derfor give anledning til, at en given forvaltning, afdeling eller team – eventuelt i samråd med Borgerrådgiveren – som minimum forholder sig til, hvorvidt henvendelsen skal afstedkomme en ændring i sagsgange, interne procedure m.v.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren er med andre ord at betragte som en indikator – frem for statistisk håndfaste beviser for, hvordan det står til med sagsbehandlingen i Norddjurs Kommune.

En indikator som selvfølgelig kan være stærk eller svag afhængigt af antallet af henvendelser, der handler om samme problemstillinger. I det lys kan én henvendelse give anledning til overvejelser om eller gennemførelse af justeringer i procedurer og sagsbehandlingsskridt hos både sagsbehandler og på afdelingsniveau. Omvendt vil 10 henvendelser om det samme ikke nødvendigvis tale for, at man tilpasser sagsbehandlingen herefter.

Antallet af henvendelser er, for det andet, også delvist betinget af en række udefra kommende faktorer, der ikke direkte har med sagsbehandlingen i kommunen at gøre.

Forhold som kendskab til Borgerrådgivningen, mediernes interesse for et givent emne, kommunestørrelse, omfanget af en klagers sociale netværk, sociale medier og meget andet spiller formentligt også ind på antallet af henvendelser til borgerrådgivningen.

Man skal også holde sig for øje, at en henvendelse til Borgerrådgiveren ikke nødvendigvis er lig med, at der er begået sagsbehandlingsfejl.

Endelig bør man notere sig at beretningen ikke er en videnskabelig undersøgelse, der fortæller os noget om egentlige årsagssammenhænge.

Vi ved ikke med sikkerhed, hvilke faktorer, der kan forklare, hvorfor kommunikationen mellem borger og forvaltning i visse tilfælde er mangelfuld, eller hvorfor sagsbehandlingen i flere sager opleves som problematisk.

Borgerrådgiveren har qua sine samtaler med borgerne og forvaltningen naturligvis en idé herom. Det kan handle om flere forskellige forhold:

- Ressourcer
- Travlhed
- Manglede viden/kompetencer
- Borgerens kompetencer

- Lovgivning
- Misforståelser
- Serviceniveau
- Mediernes påvirkning

Borgerrådgiveren anbefaler derfor at man ude i de enkelte afdelinger – evt. i samråd med Borgerrådgiveren drøfter om henvendelser bør give anledning til eventuelle ændring af sagsgange, procedurer m.m.

Den løbende kontakt mellem Borgerrådgiveren og forvaltning er en anledning til at se sagsbehandlingen efter i sømmene.

#### Registrering af henvendelser:

En henvendelse fra en borger kan vedrøre flere forskellige forhold og problemstillinger. En henvendelse registreres i forhold til den afdeling, som henvendelsen vedrører. Henvender borgeren sig om flere forhold, der vedrører flere afdelinger, registreres der én henvendelse per afdeling.

Hvis en borger henvender sig flere gange om samme emne i samme sag, så registreres henvendelsen kun én gang. Hvis samme borger henvender sig om et nyt emne vedrørende samme afdeling som tidligere, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse. Har en borger henvendt sig tidligere om en sag, og henvender sig på ny så registreres henvendelsen som en ny henvendelse.

Afhængig af sagens kompleksitet og borgerens behov for hjælp kan det i nogle tilfælde være nødvendigt, at afholde flere møder eller samtaler med en borger for at udrede sagen eller få klargjort, hvad borgeren behøver hjælp til. I så tilfælde registreres kun én henvendelse.

Antallet af henvendelser er således ikke en oversigt over hvor mange henvendelser, der har været til Borgerrådgiveren i alt, ligesom opgørelsen ikke indikerer noget om hvor mange ressourcer, der er anvendt på den enkelte henvendelse.