

Notat

Dato: 12.05.2026
Medarbejder: Helle Kristiansen
E-mail: helkr@norddjurs.dk
Journalnummer: 26/2780

Opfølgning på Borgerrådgiverens beretning 2025

Borgerrådgiverens beretning er baseret på henvendelser til borgerrådgiverfunktionen i 2025. Beretningen indeholder en redegørelse for de emner og problemstillinger, der har kendetegnet de henvendelser, som Borgerrådgiveren har modtaget.

Fagområderne har gennemgået Borgerrådgiverens beretning for 2025, og givet eksempler på lærings- og opfølgningspunkter på baggrund af beretningen.

Som supplement til kommunalbestyrelsens godkendelse af beretningen gives der i nedenstående tabel eksempler på, hvordan der lokalt arbejdes med opfølgningen og læringen på baggrund af beretningen.

Fagområde	Eksempler på læring og opfølgning
Sundhed og Omsorg	<p>Antal sager:</p> <p>Det skal bemærkes at antal sager 38 som borgerrådgiver er involveret i, er en meget lille del af den samlede mængde af ansøgninger på omkring 7.000 årligt (indeholder ikke antal klager)</p> <p>Kommunikation:</p> <p>Der er det sidste år arbejdet med den skriftlige kommunikation. Alle breve inkl. afgørelser er gennemgået og tilrettet i forhold til borgervenslighed. Der har bl.a. været fokus på lixtal, men en afgørelse skal kunne opfylde to målgruppers behov, borgers og ankestyrelsens i tilfælde af en klage.</p> <p>Frist for bemærkninger til sag:</p> <p>I Sundhed og Omsorg opleves jævnligt, at frister for bemærkninger ikke overholdes til trods for at fristerne er sat med et længere interval.</p> <p>Hvis sagen omhandler en almindelig klagefrist eller partshøring, vil der blive truffet en afgørelse i forhold til klagen, når de 4 uger udløber.</p> <p>Hvis fristen omhandler indhentning af yderligere oplysninger fra borger eksempelvis køredagbøger eller lignende, vil borger blive oplyst og informeret herom. Ved ikke overholdt frist, vil det være en konkret og individuel vurdering, ift. borgers forudsætning for at returnere det tilsendte indenfor fristen.</p>

	<p>Der kan enten laves ny aftale, eller der kan findes et alternativ til at få de nødvendige oplysninger.</p> <p>Postomdeling:</p> <p>De fleste breve kommer fra postomdelingen på Torvet 3. Det er derfor ikke muligt for afdelingen at vide, hvornår brevet er afleveret i postkassen men kun muligt at forholde sig til datostemplet for modtagelse. Som det fremgår, er det undersøgt hvilken procedure der forligger i kommunen og taget stilling til om oplysningerne er kommet rettidigt og derfor skal indgå i genvurderingen.</p> <p>Sagsbehandlingstider:</p> <p>Afdelingen er meget bevidst om sagsbehandlingstider, og har gennem de sidste år lavet flere tiltag så som løbende bevillinger - straks udlevering - kvick service m.v. for at sikre mindst mulig sagsbehandlingstid. Sagsbehandlingstiden kan og vil svinge meget over et år. Der vil i perioder være længere sagsbehandlingstid end andre, da afdelingen dels ikke kan benytte sig af vikarer i ferieperioder grundet områdets specialiseringen, og dels er påvirkelig af andre indkomne opgaver så som ændring i lovgivning og serviceniveau, hvor alle ansøgninger skal revurderes. I disse situationer følger der ikke ekstra ressourcer med opgaven, og derfor bliver opgavemængden større end ressourcerne rækker til.</p> <p>Der er generelt over de sidste år samtidig set en stigning i ansøgningsmængden uden at der er afsat ressourcer hertil.</p> <p>Afdelingen har derfor været nødsaget til at prioriterer opgaverne efter:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. akut behov så som kropsbårne hjælpemidler og personlig hjælp 2. nye ansøgninger - borger der ikke er kompenseret i forvejen eller modtager hjælp 3. genbevillinger - udskiftninger af allerede bevilgede hjælpemidler og ændringer i hjælp generelt <p>Klager:</p> <p>Der ses en stigning i antallet af klager. Stigningen er generel, men er også en følge af ændringer i serviceniveau og lovændringer.</p> <p>Afdelingen genkender beskrivelsen af og udfordringer i AI-generede klager, der er beskrevet i årsberetningen. Lange og velbegrundede redegørelser og klager, som betyder langt flere klagepunkter der skal besvares i de enkelte klager.</p> <p>Herudover en stigning i klager som fremsendes af andre end borger selv, så der først skal afklares om borger er indforstået med klagen og klagepunkterne.</p>
--	--

	<p>Revurderinger af klager besvares inden 4 uger, og skal derfor prioriteres ift. sagsbehandling, hvilket uundgåeligt vil tage tid fra øvrig sagsbehandling.</p>
Socialområdet	<p>Socialområdet oplever et godt samarbejde med borgerrådgiverfunktionen.</p> <p>I 2025 har borgerrådgiveren deltaget i et møde med ledergruppen på Socialområdet med henblik på at styrke kendskabet til funktionen og dens anvendelsesmuligheder. Det har desværre ikke været muligt at finde et tidspunkt i 2025 for borgerrådgiverens sædvanlige deltagelse på et personalemøde i Myndigheds- og visitationsafdelingen. Der arbejdes på at fastlægge en dato i 2026.</p> <p>Der er fortsat fokus på at anvende borgerrådgiverfunktionen som en aktiv understøttelse i dialogen og samarbejdet med både borgere og pårørende. I 2025 er der gennemført kompetenceudvikling for ledere og fagkoordinatorer fra både myndigheds- og udførerområderne med fokus på styrket kommunikation og samarbejde med pårørende. Forløbet har blandt andet haft fokus på konkrete redskaber og træning i den svære samtale samt øget forståelse for konfliktdynamikker.</p> <p>På baggrund af anbefaling fra borgerrådgiveren er der igangsat et arbejde med at udvikle visuelt materiale, der skal understøtte dialogen med borgerne i forbindelse med sagsbehandlingen i myndighedsafdelingen. Arbejdet er endnu ikke afsluttet, da det har afventet en sideløbende proces med at gøre kvalitetsstandarderne mere tilgængelige for borgerne. Det visuelle materiale om sagsforløb forventes færdiggjort i løbet af 2026 og vil herefter blive afprøvet og evalueret med henblik på at vurdere effekten.</p> <p>På Socialområdet ses borgernes anvendelse af AI særligt i forbindelse med anmodninger om aktindsigt og klagesager. Det er forbundet et stort tidsforbrug med gennemgang og besvarelse af de ofte omfattende henvendelser, der genereres ved brug af AI. Der er indkøbt en prøvelicens på programmet AI programmet KAILA jura for at imødekomme udviklingen. Socialområdet tilslutter sig behovet for at udarbejde fælles retningslinjer for anvendelsen af AI.</p> <p>I forhold til konkrete henvendelser fra borgerrådgiveren, så er der i Myndigheds- og visitationsafdelingen en procedure, der betyder, at alle henvendelser besvares af ledelsen, som også har en dialog med borgerrådgiveren. Den problemstilling, som henvendelsen har omhandlet om, gennemgås og drøftes på et personalemøde i forhold til betydningen for den fremadrettede praksis.</p>
Børn og Familie	<p>Vi oplever helt generelt et rigtig godt samarbejde med borgerrådgiverne, både i sagerne, men også til sparring og undervisning. Vi oplever en god dialog og brugbar feedback.</p> <p>Når der efterspørges en besvarelse, er borgerrådgiverne ordentlige og saglige i deres henvendelse.</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.</p> <p>Der arbejdes bl.a. med udarbejdelse af visuelt overskuelige sagsprocedurer og arbejdsgange for centrale temaer i sagsbehandlingen og arbejdsværktøjer, der understøtter dels systematik i sagsbehandlingen og dels styrket inddragelse af borger i egen sag.</p> <p>Vi er også pt. optagede af, hvordan vi kan bruge AI i sagsbehandling. Sidst, men ikke mindst er vi optagede af at arbejde med et sundt og stabilt arbejdsmiljø.</p> <p>Alt i alt oplever vi et konstruktivt samarbejde, der i sidste ende kommer borgeren og retssikkerheden til gode.</p>
Skole og Dagtilbud	<p>Skole- og dagtilbudsområdet bemærker, at der har været en stigning fra 9 henvendelser forrige år til 17 henvendelser i 2025. Det er næsten en fordobling. Det hænger sammen med, at forvaltningen i højere grad henviser borgeren til Borgerrådgiveren ved afgørelser. Vi konstaterer, at hovedparten af henvendelserne har kunnet afklares ved Borgerrådgiveren uden involvering af skole-dagtilbudsafdelingen. Det har kun været nødvendigt i et tilfælde. Borgerrådgiverens årsrapport giver derfor hverken anledning til bekymring eller behov for ændringer i afdelingens praksis.</p>
Borgerservice, IT og Digitalisering	<p>Ingen bemærkninger.</p>
Erhverv og Arbejdsmarked	<p>Arbejdsmarkedsafdelingen oplever et konstruktivt og velfungerende samarbejde med borgerrådgiverfunktionen, som tillægges væsentlig værdi i den samlede kvalitetsudvikling. Samarbejdet bidrager til at styrke dialogen med borgere og pårørende samt til en løbende refleksion over praksis og retssikkerhed.</p> <p>Det vurderes positivt, at der ses et fald i antallet af henvendelser, ligesom der sættes pris på udfaldet af samarbejdet i de konkrete borgerhenvendelser.</p> <p>Arbejdsmarkedsafdelingen er aktuelt i en omfattende udviklingsproces med implementeringen af den nye beskæftigelsesreform. I den forbindelse er der et strategisk fokus på kulturudvikling, hvor målet er at styrke et fælles fagligt fundament og en mere helhedsorienteret tilgang til borgerforløb.</p> <p>Arbejdet tager afsæt i udviklingen af en ny borgerrejse, som understøtter centrale målsætninger om sammenhæng, kvalitet og progression. De prioriterede indsatser er i tæt overensstemmelse med de opmærksomhedspunkter, der fremhæves i borgerrådgiverens årsberetning, herunder: kontinuitet gennem færre sagsbehandlerskift, målrettede og meningsfulde indsatser, styrket borgerkontakt, tidlig og aktiv indsats samt klar og forståelig kommunikation.</p> <p>Der er et vedvarende fokus på at styrke borgerinddragelsen og skabe gennemsigtighed i sagsforløbene. Målet er at sikre, at borgerne i højere grad</p>

	<p>oplever sammenhæng, tydelighed og medindflydelse i eget forløb, hvilket samtidig understøtter progression og ansvarliggørelse.</p> <p>Samlet set vurderes borgerrådgiverens opmærksomheder at være i god tråd med de faglige udviklingsspor, som Arbejdsmarkedsafdelingen aktuelt arbejder efter.</p> <p>På baggrund af temamøde i Kommunalbestyrelsen og drøftelserne der, er opmærksomheden omkring borgerrådgiveren hos nye medarbejdere blevet styrket, ligesom borgerne orienteres om funktionen.</p>
--	---