

Borgerrådgivers beretning 2025

26/2780 Åben Sag

Sagsgang

HU, ØK, KB

Sagsfremstilling

I Norddjurs Kommune har borgere mulighed for at henvende sig til kommunens uafhængige Borgerrådgiver. Formålet med en kommunal Borgerrådgiver er at understøtte borgernes retssikkerhed samt bidrage til et godt og tillidsfuldt samarbejde mellem borger og forvaltning.

Udgangspunktet for Borgerrådgiverens arbejde er konkrete borgerhenvendelser.

Borgerrådgiveren har udarbejdet en beretning om henvendelser i 2025. Beretningen vedrører perioden fra den 1. januar til den 31. december 2025, hvor der har været 244 henvendelser til Borgerrådgiveren. Til sammenligning var der 288 henvendelser i 2024. Beretningen er vedlagt som bilag.

Henvendelser i 2025 fordeler sig således:

- 101 henvendelser vedrører Direktørområde Vækst, Klima og Fællesskaber
- 111 henvendelser vedrører Direktørområde Sundhed, Læring og Trivsel
- 11 henvendelser vedrører generelle spørgsmål om borgerrådgiverfunktionen i Norddjurs Kommune
- 21 henvendelser vedrører forhold, der ligger uden for borgerrådgiverens kompetenceområde

Beretningen indeholder en opgørelse over antallet af henvendelser, en fordeling på forvaltningsområder samt en beskrivelse af de emner, der har kendetegnet henvendelserne. Derudover indeholder beretningen eksempler på konkrete, anonymiserede henvendelser til borgerrådgiverfunktionen. Eksemplerne skal ikke nødvendigvis opfattes som udtryk for særlige udfordringer i den pågældende afdeling, men skal tjene som inspiration til læring og udvikling i hele kommunen.

På baggrund af henvendelser i 2025 konkluderer Borgerrådgiveren på tværs af alle fagområder, at en væsentlig del af henvendelserne vedrører spørgsmål om sagsbehandling, procedurer og afgørelser.

Borgerrådgiveren gør forvaltningen opmærksom på, at Borgerrådgiveren er til rådighed for de enkelte afdelinger med henblik på præsentation af borgerrådgiverfunktionen.

Ligeledes er Borgerrådgiveren til rådighed, hvis et område eller enkelte afdelinger ønsker hjælp og inspiration til, hvordan man kan forebygge andelen af utilfredse borgere.

Endelig tilbyder Borgerrådgiveren også undervisning i de mere generelle sagsbehandlingsregler, f.eks. aktindsigt, partshøring, notat- og journaliseringspligt, databeskyttelsesreglerne mv.

Borgerrådgiveren noterer sig, at det er positivt at forvaltningen i stigende grad gør brug af Borgerrådgiveren til faglig sparring samt undervisning.

Vedlagt er Borgerrådgiverens beretning 2025 (bilag 1) samt notat fra forvaltningen (bilag 2).

Indstilling

Kommunaldirektøren indstiller, at vedlagte beretning tages til efterretning.

Bilag:

1 - 3892690	Åben	Borgerrådgiverens beretning 2025	(28168/26)	(H)
-------------	------	----------------------------------	------------	-----