



Borgerrådgiveren

Norddjurs Kommune

Årsberetning 2025

Maj, 2026

Indholdsfortegnelse

1	INDLEDNING.....	3
2	BERETNINGEN FOR 2025.....	4
2.1	BRUGEN AF AI I DEN OFFENTLIGE FORVALTNING.....	4
3	244 HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN.....	5
4	VÆKST, KLIMA OG FÆLLESSKABER.....	5
4.1	ERHVERV OG ARBEJDSMARKED	6
4.1.1	Besvaret af Borgerrådgiveren	6
4.1.2	Besvaret af erhverv og arbejdsmarked.....	6
4.1.3	Undervisning.....	8
4.2	BORGERSERVICE, IT OG DIGITALISERING.....	8
5	SUNDHED, LÆRING OG TRIVSEL.....	8
5.1	SOCIALOMRÅDET	8
5.1.1	Besvaret af Borgerrådgiveren	9
5.1.2	Besvaret af Socialområdet.....	9
5.1.3	Undervisning.....	10
5.2	SUNDHEDS- OG OMSORGSOMRÅDET	10
5.2.1	Besvaret af Borgerrådgiveren	10
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
5.3.3	Undervisning.....	13
5.4	SKOLE- OG DAGTILBUDSOMRÅDET	13
6	BORGERRÅDGIVEREN	13
6.1	PRÆSENTATION, UNDERVISNING OG INSPIRATION	14
7	SAMMENFATNING	14
	BILAG 1, METODISKE BEMÆRKNINGER	16

1 Indledning

Formålet med en kommunal Borgerrådgiver er at understøtte borgernes retssikkerhed og at bidrage til et godt og tillidsfuldt samarbejde mellem borger og forvaltning.

Udgangspunktet for vores arbejde er konkrete borgerhenvendelser, og vores første prioritet er at hjælpe den enkelte borger med en løsning på de konkrete problematikker, de oplever i deres sag.

Når borgere ikke forstår hensigten med sagsbehandlingen eller indholdet og betydningen i den afgørelse, de har modtaget, når de ikke oplever sig inddraget i sagsbehandlingen eller kommunikationen, og samarbejdet er gået i hårdknude, så kan det være hjælpsomt at tale med en uvildig og uafhængig Borgerrådgiver.

Hos os kan borgerne få en uddybende forklaring på det, der er foregået i deres sag – eller det forløb, de har foran sig. De kan drøfte den konkrete betydning af en afgørelse. De kan få hjælp til at klage over deres frustrationer med sagsbehandlingen, og vi kan bistå dem med at få genoprettet en konstruktiv dialog med forvaltningen.

Vores fokus er overholdelse af forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler og god forvaltningsskik for at sikre, at sagerne oplyses tilstrækkeligt, og at borgere undervejs har oplevet sig inddraget og ordentligt behandlet. Det bidrager alt andet lige til, at kommunens afgørelser træffes på det rigtige grundlag, og at borgerne oplever, at de har fået en fair behandling undervejs.

Vores henvendelser til og dialog med forvaltningen har til formål at formidle borgernes perspektiver, og at forvaltningen med det udgangspunkt undersøger og redegør for sagsbehandlingen i borgernes sag, og herunder vurdere, om den er foregået efter forskrifterne. Hensigten er også, at forvaltningen reflekterer over, hvordan sagsbehandlingen og samarbejdet med en borger eventuelt kunne have foregået på en mere tilfredsstillende og tillidsskabende måde. Borgerrådgiveren skal hvert år skrive en beretning til kommunalbestyrelsen, hvor vi orienterer om vores arbejde.

På de næste sider kan I få et indblik i, hvilke problemstillinger nogle borgere har oplevet i sagsbehandlingen eller dialogen med Norddjurs Kommune, og hvordan vi har behandlet henvendelserne – eksemplificeret med nogle cases.

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.

God læselyst!

Med venlig hilsen
Tanja og Jesper

2 Beretningen for 2025

Borgerrådgiverens årsberetning er baseret på de henvendelser, der er modtaget i årets løb, og indeholder en redegørelse for de problemstillinger og temaer, som har kendetegnet borgernes henvendelser til funktionen.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren giver kommunalbestyrelsen et indblik i de situationer, hvor borgere eller erhvervsdrivende oplever udfordringer, utilfredshed eller frustration i mødet med kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Årsberetningen giver dermed en mulighed for at læse, hvordan kommunens arbejde i praksis opleves fra borgernes perspektiv.

Med tiltrædelsen af en ny kommunalbestyrelse i Norddjurs Kommune ønskes der med årsberetningen samtidig at give en introduktion til borgerrådgiverfunktionen. Borgerrådgiverens etos er helt grundlæggende at styrke dialogen og retssikkerheden i Norddjurs Kommune. Borgerrådgiveren vejleder om regler og rettigheder og kan behandle klager over sagsbehandling og borgerbetjening og bistå borgere i deres kontakt med forvaltningen. Erfaringerne fra henvendelserne kan samtidig være med til at bidrage til læring og udvikling i forvaltningen.

Beretningen har derfor ikke alene til formål at beskrive årets aktiviteter. Den kan også bidrage til læring og udvikling ved at anvende henvendelserne som en indikator på, hvor der er udfordringer med sagsbehandlingen.

Alt efter hvor svag eller stærk denne indikator er, kan den være medvirkende til at identificere mønstre og tendenser, som kan være relevante i arbejdet med at sikre god sagsbehandling, tydelig kommunikation og en konstruktiv dialog mellem borgere og forvaltningen.

I beretningen præsenteres en række konkrete, anonymiserede eksempler på henvendelser til Borgerrådgiveren. Eksemplerne skal ikke opfattes som udtryk for særlige udfordringer i de afdelinger, hvor sagerne stammer fra. Hensigten er derimod at konkretisere typiske henvendelser til funktionen og bidrage til refleksion og dialog.

2.1 Brugen af AI i den offentlige forvaltning

Borgerrådgiverfunktionen vil derudover gerne gøre opmærksom på, at flere og flere borgere bruger AI i forhold til råd og vejledning omkring deres sagsforløb og deres rettigheder.

Mange AI-modeller er tilbøjelige til at formulere sig på en måde, der bekræfter borgerens egen opfattelse af, at sagsbehandlingen er fejlagtig frem for tydeligt at udfordre borgeren eller sige, at grundlaget for borgerens opfattelse er forkert.

Når borgere så bruger AI til at udarbejde klager over sagsbehandlingen, afgørelsen mv., opstår der en risiko for, at klagerne bliver mere velformulerede og overbevisende, uden nødvendigvis at være korrekte.

For den kommunale forvaltning og for borgerrådgiverfunktionen betyder det, at man modtager flere og længere klager, som fremstår juridisk eller administrativt velunderbyggede, men som reelt bygger på misforståelser, mangelfulde oplysninger, ensidige fremstillinger og nogle gange direkte urigtige konklusioner. Det gør det vanskeligere for forvaltningen at skelne mellem berettigede og uberettigede klager, hvilket fører til en forlængelse af sagsbehandlingstiden. Samtidig kan det skabe frustration hos borgeren, når AI'en har givet borgeren indtryk af, at vedkommende "har en stærk sag", selv om det rent faktisk ikke er tilfældet.

Der er således stor risiko for, at borgernes øgede anvendelse af AI skaber mere arbejde i forbindelse med udarbejdelse af klagesvar, samtidig med at dialogen mellem borger og afdeling også kan blive mere udfordret og konfliktfyldt. Derfor kommer der et stigende behov for, at forvaltningen anvender AI til at hjælpe med at identificere ubegrundede og ukorrekte påstande i klagerne.

Forvaltningens anvendelse af AI-baserede værktøjer forudsætter, at der fastlægges klare og operationelle retningslinjer for brugen. Retningslinjerne skal have til formål at sikre, at AI alene anvendes som et understøttende redskab i sagsbehandlingen og ikke erstatter den faglige vurdering eller det forvaltningsretlige ansvar. Dette arbejde er forvaltningen allerede godt i gang med, og Borgerrådgiveren tilbyder at bidrage i forbindelse med udarbejdelse og vedligeholdelse af disse retningslinjer.

Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at det ikke kun er afgørende, at retningslinjerne udarbejdes, men også at de implementeres aktivt i organisationen. Dette indebærer, at medarbejdere modtager

relevant oplæring i både muligheder og begrænsninger ved AI, samt at der løbende føres ledelsesmæssigt tilsyn med, hvordan værktøjerne anvendes i praksis.

Retningslinjerne bør desuden vedligeholdes og opdateres løbende i takt med den teknologiske udvikling og de erfaringer, der opnås i forvaltningen. Der bør i den forbindelse etableres en klar organisatorisk forankring af ansvaret for både vedligeholdelse, opfølgning og eventuel justering af praksis.

En ansvarlig anvendelse af AI forudsætter således ikke alene teknologiske løsninger, men i høj grad også tydelige rammer, kompetenceudvikling og ledelsesmæssig opmærksomhed.

Borgerrådgiverfunktionen tilbyder fortsat at bidrage med vores input i forhold til anvendelse af AI modeller i den kommunale forvaltning.

Der vil i nærværende afsnit nu blive redegjort for henvendelserne for 2025.

3 244 henvendelser til Borgerrådgiveren

Beretningen vedrører perioden fra den 1. januar til den 31. december 2025. I perioden har Borgerrådgiveren modtaget i alt 244 henvendelser.

Henvendelserne fordeler sig nogenlunde ligeligt mellem direktørområderne i Norddjurs Kommune:

- 101 henvendelser vedrørende Vækst, Klima og fællesskaber (Tidligere Fællesforvaltningsområdet)
- 111 henvendelser vedrørende Sundhed, Læring og Trivsel (Tidligere Velfærdsområdet)

De øvrige registrerede henvendelser vedrører generelle spørgsmål om Norddjurs Kommune eller ligger uden for Borgerrådgiverens kompetenceområde.

Til sammenligning blev der i 2024 registreret 288 henvendelser til Borgerrådgiveren. Der ses således et fald i antallet af henvendelser i 2025.

Borgerrådgiveren har ikke mulighed for at pege på én enkelt forklaring på udviklingen, da forklaringerne kan tilskrives mange årsager. Erfaringen viser dog, at antallet af henvendelser til funktionen kan variere fra år til år og ofte kommer i bølger. Udviklingen kan derfor skyldes en række forskellige forhold.

Det vurderes samtidig positivt, at der i 2025 ikke ses en ophobning af henvendelser fra bestemte afdelinger eller fagområder. Erfaringen viser også, at hvis der opstår mere generelle udfordringer i sagsbehandlingen inden for et bestemt område, vil dette typisk også afspejle sig i et øget antal henvendelser til Borgerrådgiveren inden for et givent område. Med dette perspektiv kan faldet i antallet af henvendelser til funktionen tolkes som et tegn på en positiv udvikling i forvaltningen.

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.

Der vil nu redegøres for henvendelserne inden for de to direktørområder i Norddjurs Kommune.

4 Vækst, klima og fællesskaber

I 2025 har der været 101 henvendelser vedrørende direktørområdet Vækst, klima og fællesskaber. I 2024 har der været 137 henvendelser inden for samme område, den tidligere Fællesforvaltning.

Henvendelserne i år fordeler sig på følgende afdelinger:

- **92 henvendelser vedrørende Erhverv og arbejdsmarked**
- **5 henvendelse vedrørende Plan, byg og miljø**
- **2 henvendelser vedrørende Borgerservice, IT og digitalisering**
- **2 Vej og Ejendom**

Som det fremgår af ovenstående, har hovedparten af henvendelserne omkring direktørområdet Vækst, Klima og fællesskaber været i Erhverv og arbejdsmarkedsområdet, hvor der både træffes flest

afgørelser og tungt bebyrdende afgørelser vedrørende borgerne. Erhverv og arbejdsmarkedsområdet behandler for eksempel både arbejdsmarkedsindsatser og varetager hele ydelsesområdet.

4.1 Erhverv og arbejdsmarked

Borgerrådgiveren har registreret 92 henvendelser vedrørende Erhverv og arbejdsmarked. I 2024 blev der registreret 122 henvendelser.

4.1.1 Besvaret af Borgerrådgiveren

60 ud af de 92 henvendelser vedrørende Erhverv og arbejdsmarked er besvaret af Borgerrådgiveren, uden at afdelingerne har været involveret i en besvarelse.

Af disse henvendelser har over langt de fleste omhandlet spørgsmål til sagsbehandlingen, afgørelsen eller sagsbehandlingsproceduren. De fordeler sig således:

- **22 henvendelser om spørgsmål til sagsbehandling**
- **15 henvendelser om spørgsmål til afgørelsen**
- **12 henvendelser om spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure**

Når en borger henvender sig med spørgsmål til sagsbehandlingen, kan det ses som et udtryk for, at borgeren ikke har oplevet sig tilstrækkeligt inddraget i sit sagsforløb. Det er dog ikke nødvendigvis tilfældet i alle sager. Årsagerne til henvendelserne kan være mange og komplekse, og der kan derfor ofte ikke drages én entydig konklusion. Vi har kun registreret få spørgsmål i relation til den nye beskæftigelsesreform. Det er vores erfaring, at hvis vejledningen til borgeren om konsekvenserne af beskæftigelsesreformen havde været utilstrækkelig, så ville det også have haft en afsmittende effekt på henvendelserne til vores funktion. Vi tolker derfor de begrænsede spørgsmål i relation til de store reformer på området som positivt i forhold til forvaltningens egen vejledning til borgerne.

Vi har derudover i 7 tilfælde deltaget i borgernes møde med forvaltningen. Mange borgere beskriver, at de er usikre og nervøse over et møde med forvaltningen. Det behøver ikke nødvendigvis at handle om, at borgeren oplever sig dårligt behandlet af sin sagsbehandler. Det kan også handle om at være mere generelt usikker omkring, hvordan det kommunale system fungerer, og det asymmetriske magtforhold, der uundgåeligt er mellem et menneske i et større system, som den offentlige forvaltning er, med alle dets bestemmelser og mulighed for at træffe en afgørelse, der kan have store konsekvenser for et menneskes liv.

Vi kan også konstatere, at forvaltningen af egen drift har henvendt sig til vores funktion for sparring i 7 tilfælde. Det finder vi positivt, da vi som uvildig instans mener, at formålet med at styrke borgerens retssikkerhed og sagsbehandlingen generelt også indebærer, at vi kan yde sparring og vejledning i sager til forvaltningen. Vi vil derfor gerne kvittere for dette og opfordre til, at medarbejdere meget gerne må tænke vores funktion ind, når der er behov for faglig sparring i sager.

4.1.2 Besvaret af erhverv og arbejdsmarked

Borgerrådgiveren har i 10 tilfælde involveret forvaltningen i besvarelsen af borgerens henvendelse til Borgerrådgiveren.

Der er både tale om afgrænsede spørgsmål og om 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 9 sager, fordeler sig på følgende måde:

- **4 vedrørende spørgsmål til sagsbehandling**
- **3 vedrørende lang sagsbehandlingstid**
- **1 vedrørende manglende svar**
- **1 vedrørende utilstrækkelig støtte**
- **1 vedrørende personfølsomme oplysninger**

I sidste års beretning var temaet i størstedelen af henvendelserne vedrørende lang sagsbehandlingstid og lange ventetider i forhold til at få en sag fremlagt for rehabiliteringsteamet. I år har vi ikke registreret denne type utilfredshed. Temaet i henvendelserne om lang sagsbehandlingstid omhandler borgere, der går i lange perioder uden, at der foregår aktive sagsbehandlingsskridt mod afklaringen af deres arbejdsevne.

Et eksempel herpå er en henvendelse fra en borger, som beskrev betydelige psykiske og fysiske udfordringer, der i væsentlig grad påvirkede vedkommendes mulighed for at opnå tilknytning til det ordinære arbejdsmarked. I foråret 2024 blev det i dialog med sagsbehandleren vurderet hensigtsmæssigt at udarbejde en funktionsevnebeskrivelse i borgerens hjem, som led i den videre afklaring.

Borgeren oplyste imidlertid, at der efterfølgende ikke blev iværksat konkrete sagsbehandlingsskridt. Der havde været drøftelser af behovet for undersøgelser ved psykolog, ergoterapeut og fysioterapeut, men ingen af disse blev gennemført, ligesom der i øvrigt, efter borgerens oplysninger, ikke skete fremdrift i sagen.

I foråret 2025 gennemgik borgeren en operation og forventede herefter snarligt at kunne genoptage et afklaringsforløb i forhold til sin tilknytning til arbejdsmarkedet. Borgeren gav dog udtryk for bekymring over, at der fortsat ikke var sket sagsbehandlingsmæssige fremskridt. Dette blev blandt andet begrundet i, at det i "Min Plan" fortsat fremgik, at det skulle afklares, hvilken sagstype borgeren tilhørte. Borgeren frygtede derfor, at sagsbehandlingen reelt ville starte forfra.

Borgeren vurderede samtidig, at betingelserne for bevilling af et ressourceforløb gennem længere tid havde været opfyldt, og at den manglende progression i sagen over det seneste år havde nødvendiggjort en klage over sagsbehandlingstiden.

Forvaltningen beklagede borgerens oplevelse og oplyste, at der tidligere havde været dialog om iværksættelse af en ergoterapeutisk vurdering i hjemmet. Denne var imidlertid ikke blevet igangsat, idet borgeren afventede operation. Forvaltningen indkaldte efterfølgende borgeren til en samtale med henblik på at tilrettelægge det videre forløb og afklare det fortsatte behov for en ergoterapeutisk vurdering. Hvis behovet fortsat blev vurderet at være til stede, vil anmodningen blive udarbejdet og sendt til relevant aktør.

Afslutningsvis tilkendegav forvaltningen, at henvendelsen fra borgeren gav anledning til læring og mulighed for at rette op på eventuelle mangler i sagsbehandlingen med henblik på at styrke kvaliteten i indsatsen fremadrettet.

Dette eksempel viser, efter Borgerrådgiverens opfattelse, at selvom der kan være saglige grunde til at udsætte en afklaring af borgerens tilknytning til arbejdsmarkedet på grund af en operation, bør der være stort fokus på løbende opfølgning og inddragelse af borgeren for at mindske eller undgå borgerens oplevelse af at være glemt samt eventuelle bekymringer om det videre forløb.

Et andet eksempel vedrører en henvendelse, hvor borgerens utilfredshed primært knyttede sig til et langvarigt og præget sagsforløb med begrænset fremdrift.

Borgeren rettede første gang henvendelse til jobcentret for flere år siden, på et tidspunkt hvor vedkommende var selvforsørgende, men allerede da oplevede behov for en nærmere afklaring af funktionsniveau og arbejdsevne. Borgeren gav samtidig udtryk for mistanke om en diagnose inden for autismspektret. I begyndelsen af 2025 fik borgeren bevilget en mentor med henblik på at understøtte igangsættelsen af et udredningsforløb. Borgeren oplyste, at mentorforløbet blev sat i bero uden forudgående afgørelse og uden en efterfølgende opfølgning fra jobcenteret, hvilket bidrog til en oplevelse af manglende gennemsigtighed i sagsbehandlingen.

I august 2025 blev borgeren indkaldt til møde med en ny sagsbehandler. Borgeren oplevede i den forbindelse at skulle gentage allerede afgivne oplysninger, hvilket kan indikere en manglende videns overdragelse og kontinuitet i sagsbehandlingen. Under mødet blev der drøftet mulighed for støtte efter servicelovens § 85, og borgeren fik oplyst, at jobcentret ville henvende sig til Socialafdelingen herom. På tidspunktet for henvendelsen til Borgerrådgiveren havde borgeren imidlertid fortsat ikke modtaget nogen tilbagemelding fra hverken Arbejdsmarkeds- eller Socialområdet.

Borgeren gav på den baggrund udtryk for betydelig frustration over den manglende fremdrift og de udeblevne tilbagemeldinger. Det blev desuden fremhævet, at den manglende afklaring havde en negativ indvirkning på borgerens helbred og samlede livssituation.

Jobcenteret beklagede i sin besvarelse, at borgeren ikke havde oplevet at modtage den ønskede hjælp. Samtidig fremgik det af sagsakterne, at der havde været løbende kontakt mellem borger og sagsbehandler, og at der nu var udarbejdet en indstilling vedrørende bostøtte. Jobcenteret oplyste desuden, at der arbejdes systematisk med at indhente og samle relevant dokumentation om borgerens helbred og livssituation som grundlag for vurderingen af det fremtidige forsørgelsesgrundlag.

Når Borgerrådgiveren interesserer sig for ovenstående, er det dels for at skabe opmærksomhed på, at aktive indsatser ikke afsluttes, før der træffes en afgørelse herom, og dels for at skabe opmærksomhed på vigtigheden af, at forvaltningen løbende inddrager borgeren i egen sag på en måde, så det er tilpasset den enkelte borgers forudsætninger og behov.

Ved siden af dette vil vi også gerne opfordre til – særligt i lyset af den nye beskæftigelsesreform – at fastholde et vedblivende fokus på inddragelse, så borgeren kan følge sagsbehandlingen i sin egen sag og har forståelse for den. Mennesker, der går længe i en uafklaret og uforudsigelig situation, er også mere udsat for et større tab af mening i tilværelsen. Dette kan medføre mange afledte negative konsekvenser for deres helbred, mentale og sociale liv og dermed også deres arbejdsevne. Derfor kan der være et større behov for løbende kontakt til borgeren i langstrakte forløb. For disse borgere kan en opringning eller et møde betyde meget i forhold til deres oplevelse af ikke at være glemt.

4.1.3 Undervisning

Der blev ved sidste års beretning beskrevet et samarbejde mellem arbejdsmarkedsafdelingen og Borgerrådgiveren omkring undervisning i sagsbehandlingsregler til områdets faglige koordinators. Dette blev gennemført i maj måned. Vi oplevede stort engagement og interesse for oplægget og for at indgå i en nærmere dialog fra afdelingens side. Vi vil gerne kvittere for dagen og for den store velvillighed til at arbejde med at forbedre sagsbehandlingen. Vi er efterfølgende blevet kontaktet om en mulig opfølgning på undervisningsdagen.

Borgerrådgiveren vil igen i år gerne kvittere for det gode samarbejde med fagområdet. Vores oplevelse er, at området tager henvendelserne alvorligt og indgår i et konstruktivt samarbejde omkring borgerens henvendelser.

4.2 Borgerservice, IT og digitalisering

Borgerrådgiverens behandling af de 2 henvendelser har været vedrørende Borgerservice, herunder Folkeregisteret. Borgerrådgiveren har kun i et enkelt tilfælde valgt at involvere området i besvarelsen af borgerens henvendelse.

Sagen vedrørte en borger, der havde henvendt sig omkring en adresseflytning ved Folkeregisteret.

De forrige år havde Borgerrådgiveren modtaget flere henvendelser vedrørende Kontrolgruppen, som gav anledning til flere anbefalinger i afdelingen. Borgerrådgiveren har i år ikke registreret nogle henvendelser relateret til Kontrolgruppen.

Beretningen vil i næste afsnit redegøre for Borgerrådgiverens henvendelser inden for det andet direktørområde, Sundhed, Læring og Trivsel.

5 Sundhed, Læring og Trivsel

I 2025 har vi modtaget 111 henvendelser vedrørende direktørområdet Sundhed, Læring og Trivsel. I 2024 blev der registreret 121 henvendelser inden for samme område, som sidste år hed Velfærdsområdet. Henvendelserne i år fordeler sig på følgende måde:

- **38 henvendelser vedrørende Sundhed og Omsorg**
- **31 henvendelser vedrørende Børn og Familie**
- **25 henvendelser vedrørende Socialområdet**
- **17 henvendelser vedrørende Skole og Dagtilbud**

5.1 Socialområdet

Borgerrådgiveren har i 2025 modtaget 25 henvendelser inden for Socialområdet. I 2024 blev der registreret 49 henvendelser inden for området.

5.1.1 Besvaret af Borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren har i 16 henvendelser selv håndteret henvendelsen, uden at området har været involveret i besvarelsen.

16 ud af de 25 henvendelser vedrørende Socialområdet er besvaret af Borgerrådgiveren, uden at afdelingerne har været involveret i en besvarelse.

Af disse henvendelser har 5 omhandlet spørgsmål til sagsbehandlingen, mens de øvrige henvendelser fordeler sig over forskellige temaer.

En af disse henvendelser omhandlede for eksempel et spørgsmål til ledsagerordning, mulighed for afløsning i ferien, arbejdsopgaver, ledsagerkorps m.v.

Et andet eksempel på en henvendelse besvaret af Borgerrådgiveren var vedrørende et spørgsmål til en afgørelse om, at bostøtten ikke længere må hjælpe borgeren med sin opvask. Der er her tale om en vanskelig sondering mellem støtte bevilget som praktisk hjælp i hjemmet og socialpædagogisk støtte, hvor der kan være støtteopgaver, som ligger i en gråzone og ville kunne bevilges efter begge bestemmelser. Borgerrådgiveren er i god dialog med området omkring disse forhold.

5.1.2 Besvaret af Socialområdet

Borgerrådgiveren har i 8 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 8 henvendelser, fordeler sig på følgende måde:

- **3 vedrørende manglende svar**
- **2 vedrørende manglende journalisering på sag**
- **1 vedrørende manglende afgørelse**
- **1 vedrørende manglende inddragelse**
- **1 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen**

Et eksempel på en sag vedrørende manglende journaliserings- og notatpligt:

En borger anmodede om aktindsigt i et notat fra en telefonsamtale mellem Myndigheds- og Visitationsafdelingen og VISO. Borgeren havde haft direkte kontakt med VISO, som havde meddelt, at de havde tilbudt et råd- og vejledningsforløb til Myndigheds- og Visitationsafdelingen. Borgeren ønskede derfor at vide, hvordan afdelingen havde forholdt sig til tilbuddet, da borgeren oplevede flere forhold, som vedkommende fandt utilfredsstillende i sin støtteindsats. Borgeren beskrev i sin henvendelse, at afdelingen skulle have udtrykt, at de ikke kunne erindre samtalen mellem dem og VISO, som var fundet sted året forinden, og at der i øvrigt heller ikke fremgik et notat heraf. Borgeren søgte derfor aktindsigt hos VISO, som havde udarbejdet et notat på baggrund af samtalen med Myndigheds- og Visitationsafdelingen om det tilbudte forløb.

Myndigheds- og Visitationsafdelingen skrev i sin besvarelse, at afdelingen godt kan huske, at de blev kontaktet af en konsulent fra VISO. Det var på tidspunktet for kontakten fra VISO Myndigheds- og Visitationsafdelingens vurdering, at kontakten ikke var omfattet af notatpligten, og derfor er der ikke skrevet et notat i borgerens sag efter henvendelsen. Besvarelsen beskrev endvidere, at VISO's kontakt til Myndigheds- og Visitationsafdelingen omhandlede en mulighed for at anmode om et forløb med henblik på at få skabt kontakt mellem borgeren og bostøtte. Afdelingen betragtede ikke henvendelsen fra VISO som en ansøgning fra borgeren om et VISO-forløb, men blot som en orientering om muligheden for et mindre forløb hos VISO. Afdelingen skrev, at de på daværende tidspunkt ikke vurderede, at det ville være relevant at anmode om et forløb hos VISO, og at de derfor betragtede henvendelsen som en orientering om VISO's tilbud. Afdelingen gjorde afslutningsvis borgeren opmærksom på retten til at få en afgørelse om, hvorvidt afdelingen vil indstille til et forløb ved VISO. Det er altid VISO, der tager endeligt stilling til, hvorvidt der kan tilbydes et forløb eller ej.

På baggrund af besvarelsen stillede Borgerrådgiveren uddybende spørgsmål til afdelingen. Heri gjorde Borgerrådgiveren opmærksom på, at idet der ikke var tale om en generel henvendelse til hele området, men en henvendelse fra VISO vedrørende en konkret borgersag, burde afdelingen efter

vores opfattelse have lavet et notat om henvendelsen på borgerens sag. Dernæst bemærkede Borgerrådgiveren, at det også kan være god skik at gå ud over, hvad der typisk er omfattet af notatpligten, med henvisning til Ombudsmandens udtalelse omkring selvsamme:

"Ved siden af notatpligten efter offentlighedslovens § 13 samt anvendelsesområdet for den ulovbestemte retsgrundsætning følger det af *god forvaltningsskik*, at en myndighed i visse tilfælde bør gøre notat. Det skyldes hensynet til, at forvaltningen skal sørge for, at der skabes et tillidsfuldt forhold mellem borgeren og forvaltningen. Det kan bl.a. ske ved, at forvaltningen sikrer sig bevis og derved undgår tvivl om, hvad der er foregået og sagt i en sag."

Myndigheds- og Visitationsafdelingen og Borgerrådgiveren havde på baggrund af den skriftlige henvendelse efterfølgende en god og konstruktiv dialog om notatpligten, herunder om de mere uklare situationer, hvor der er forhold, som taler for og imod, hvorvidt oplysninger bør noteres i en sag.

Borgerrådgiveren vil i relation til ovenstående sag gerne opfordre forvaltningen til at have en skærpet opmærksomhed på notat- og journaliseringspligten, og at der efterstræbes at følge offentlighedslovens ordlyd om, at notater bør udarbejdes "snarest muligt", og ikke bør afvente, at man senere får tid til at gøre det. En god systematik omkring håndteringen af notatpligten kan være en god hjælp til at holde overblikket i en sag, skabe gennemsigtighed ift. borgeren og sikre, at sagen til enhver tid kan overdrages til en anden medarbejder.

Et andet eksempel på en henvendelse, hvor vi involverede området, omhandlede manglende afgørelse i borgerens sag. Borgeren var frustreret over, at bostøtten havde oplyst, at de ikke ville tilbyde mere end 1 besøg om ugen. Borgeren vurderede ikke, at dette var tilstrækkeligt til at få opfyldt sit støttebehov, og var frustreret over, at bostøtten afviste borgeren. Vedkommende henvendte sig til Borgerrådgiveren, som hjalp med at udarbejde en henvendelse til området.

Baggrunden for Borgerrådgiverens interesse i denne sag er risikoen for, at borgeren lider et retstab. Når borgeren over for de fagprofessionelle, som er omkring borgeren, fortæller, at han ønsker mere støtte, skal der foretages en konkret vurdering af, om borgerens udsagn blot skal anses som et undersøgende spørgsmål i forhold til, hvad der kan lade sig gøre, eller om der er tale om en reel ansøgning om mere støtte. I det tilfælde, hvor der er tale om en ansøgning, bør den viderebringes til den afdeling, som har myndigheden på området. Sker det ikke, vil borgeren reelt have fået et mundtligt afslag på sin ansøgning, som højst sandsynligt ikke efterlever forvaltningslovens krav hertil. Dermed er der en betydelig risiko for, at borgerens retssikkerhed bliver tilsidesat.

5.1.3 Undervisning

Borgerrådgiveren blev i efteråret 2025 inviteret ud til at holde et oplæg om værgemål til en pårørendeaften i et botilbud. Her blev den svære balance mellem borgerens selvbestemmelsesret og forvaltningens omsorgspligt drøftet i fællesskab med de pårørende og medarbejderne. Vi vil gerne takke for muligheden og de gode samtaler. Borgerrådgiveren oplevede en oprigtig interesse og nysgerrighed fra forvaltningen i forhold til, at arbejdet var helt i overensstemmelse med lovgivningen på området, og at borgeren og de pårørende blev mødt på en respektfuld og værdig måde.

Vi har derudover registreret 5 henvendelser, hvor personalet har henvendt sig for sparring. Vi vil gerne kvittere for dette og ser det som en vigtig del af vores funktion, at give sparring om sagsbehandlingsregler mv.

Borgerrådgiveren vil derudover også gerne kvittere for det gode samarbejde med fagområdet. Vi finder det positivt, at medarbejdere kontakter os for sparring.

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

5.2 Sundheds- og Omsorgsområdet

Borgerrådgiveren har modtaget 38 henvendelser inden for Sundhed og Omsorg. Sidste år var der registreret 39 henvendelser.

5.2.1 Besvaret af Borgerrådgiveren

17 af de 38 henvendelser vedrørende Sundhed og Omsorg er besvaret af Borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling har været direkte involveret i besvarelsen.

De primære årsager til henvendelser fordeler sig således:

- **5 vedrørende spørgsmål til en afgørelse**
- **3 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen**

Et eksempel på en henvendelse, Borgerrådgiveren selv har behandlet, omhandlede en borger, der stod til at få frataget sin plejeseng. Her blev der drøftet oplysninger, der blev lagt til grund for vurderingen, og muligheden for at klage over beslutningen, som vurderes til at være en forvaltningsretlig afgørelse.

Borgerrådgiveren har registreret 3 tilfælde, hvor personalet har henvendt sig til Borgerrådgiveren med spørgsmål og sparring.

5.2.2 Besvaret af Sundheds- og Omsorgsområdet

Borgerrådgiveren har i 11 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 11 henvendelser, fordeles sig på følgende måde:

- **6 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen**
- **1 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure**
- **1 vedrørende lang sagsbehandlingstid**
- **1 vedrørende utilstrækkelig støtte**
- **1 vedrørende manglende svar**
- **1 vedrørende manglende udførsel**

Som det fremgår af ovenstående, er spørgsmål til sagsbehandlingen den primære årsag til borgerens utilfredshed.

Herunder kommer et eksempel på en henvendelse vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen, herunder spørgsmål til en klagefrist:

Henvendelsen omhandlede en borger, der havde fået fristudsættelse til at indsende sine uddybende bemærkninger til klage om afslag på praktisk støtte til den næstkommende mandag. Denne mandag viste sig dog at være en helligdag.

Borgeren afleverede sine uddybende bemærkninger til klagen med et fysisk brev, som blev lagt i kommunens postkasse om tirsdagen – dagen efter helligdagen. Borgeren kunne efterfølgende se, at brevet først blev stemplet som indleveret onsdag, hvilket borgeren efterfølgende fik oplyst skyldtes, at postkassen bliver tømt kl. 7.30 hver dag. Borgeren blev frustreret over, at afdelingen valgte at genvurdere klagen efter, at kommunen havde modtaget de uddybende bemærkninger, men nægtede at forholde sig til borgerens fremsendte bemærkninger med den begrundelse, at bemærkningerne var afleveret efter fristens udløb.

Borgeren ønskede på den baggrund at klage over, at afdelingen ikke godtog, at en svarfrist forlænges til næstkommende hverdag, når svarfristens udløb falder på en helligdag. Hertil orienterede Borgerrådgiveren om, at det ifølge Ombudsmandens betragtninger vil være rigtigst at anse fristen for forlænget til førstkommende hverdag.

Dernæst udtrykte borgeren utilfredshed med, at Norddjurs Kommune valgte at stemple klagen dagen efter, at den var lagt i kommunens postkasse. I den forbindelse ønskede Borgerrådgiveren at få oplyst, hvad kommunens procedure vedrørende datostempling af indgået fysisk post er, da dette kan have betydning for borgernes frister i forhold til partshøring, klage over afgørelser mv.

Afdelingen forklarede i sin besvarelse, at sagsforløbet og den givne frist skal ses i en sammenhæng med den konkrete sag, hvor borgeren klagede over afgørelsen 3 måneder forinden og meddelte, at supplerende oplysninger vil fremkomme snarest. Da afdelingen på dagen for fristens udløb ikke kunne konstatere, at der var fremkommet yderligere oplysninger, vælger afdelingen at genvurdere klagen og henviser til, at en klage skal ses i forhold til de omstændigheder, der foreligger på afgørelsestidspunktet. Da de supplerende oplysninger, som ganske rigtigt er dateret dagen efter

fristens udløb, efterfølgende kommer til afdelingen, vurderer sagsbehandleren, at der ikke er tale om oplysninger af væsentlig karakter for afgørelsen, og de fremsendes til Ankestyrelsen, så de kan indgå i deres vurdering. Afdelingen gør endvidere opmærksom på, at havde sagsbehandleren vurderet, at de supplerende oplysninger var væsentlige, så havde afdelingen tilbagekaldt sagen fra Ankestyrelsen og genoptaget sagsbehandlingen.

Afdelingen bemærkede derudover i relation til det mere generelle spørgsmål om posthåndtering af fysiske breve, at postkassen tømmes hver morgen, og indholdet stemples med d.d.

Borgerrådgiveren er enig med afdelingen i det forhold, at en klagesag ikke bør trække unødvendigt langt ud, og det er god praksis at fastsætte en frist for uddybende bemærkninger, så klagesagen kan sagsbehandles færdig hurtigt.

Hvis vi ser bort fra de konkrete omstændigheder omkring den langtrukne klagesagsbehandling, bør man dog være omhyggelig med at afvente at genvurdere, før fristens udløb, og her indarbejde kommunens procedure i forhold til posthåndtering, så forvaltningen reelt forholder sig til borgerens bemærkninger i deres genvurdering. Som det fremgik af besvarelsen, valgte afdelingen at forholde sig til bemærkningerne og kom frem til, at det ikke ville føre til andet resultat, hvorefter de blev videresendt til klagemyndigheden.

Borgerrådgiveren er enig med afdelingen i, at der i den konkrete sag var omstændigheder, der talte for at få klagesagen sendt videre til klagemyndigheden. Principielt bør man dog være omhyggelig med at afvente borgerens bemærkninger i forbindelse med en genvurdering, så man sikrer sig, at klagesagsbehandlingen sker på så korrekt oplyst grundlag som muligt.

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 31 henvendelser inden for Børne- og Familieområdet. Der blev sidste år registreret 24 henvendelser.

5.3.1 Besvaret af Borgerrådgiveren

20 af de 31 henvendelser vedrørende Børne- og Familieområdet er besvaret af Borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling har været direkte involveret i besvarelsen.

De primære årsager til henvendelser fordeler sig således:

- **5 vedrørende spørgsmål til sagsbehandling**
- **5 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure**

5.3.2 Besvaret af Børne- og Familieområdet

Borgerrådgiveren har i 6 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 6 henvendelser, fordeler sig på følgende måde:

- **2 vedrørende lang sagsbehandlingstid**
- **1 vedrørende manglende afgørelse**
- **1 vedrørende manglende svar**
- **1 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen**
- **1 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure**

Et eksempel på en henvendelse vedrørende lang sagsbehandlingstid omhandlede en borger, som ønskede at klage over sagsbehandlingsforløbet i forbindelse med anmodning om udarbejdelse af tillæg til den børnefaglige undersøgelse på sine 3 børn.

Afdelingen henviste i sin besvarelse til et afholdt statusmøde på indsatsen (familiebehandling jf. barnets lov § 32, stk. 1, nr. 5) vedrørende borgerens tre børn i Norddjurs Kommunes Familiehus. Det fremgik af mødereferatet, hvordan borgeren fremkom med bekymringer og ønskede, at der blev udarbejdet et tillæg til den børnefaglige undersøgelse. På mødet blev det aftalt, at indsatsen skulle fortsætte, og at borgeren skulle inddrages mere i indsatsen.

Afdelingen afholdt nogle uger senere et nyt statusmøde med borgeren, som gav anledning til, at der blev truffet afgørelse om udarbejdelse af en opdateret børnefaglig undersøgelse. Afdelingen skrev tillige, at man ikke længere skriver tillæg til børnefaglig undersøgelse, men nye versioner, når det vurderes relevant.

5.3.3 Undervisning

Vi blev i slutningen af året inviteret ud til afdelingen for at undervise omkring aktindsigt. Det affødte mange gode og interessante samtaler om parterets ret til indsigt i mere komplicerede sager, hvor der f.eks. er tale om en sammenbragt familie og pårørendes ret til aktindsigt i afdødes sag.

Vi blev efterfølgende inviteret ud til at undervise omkring notat- og journaliseringspligten i begyndelsen af indeværende år, hvor de refleksive spørgsmål og samtaler fortsatte.

Vi vil gerne takke for invitationen og den tid, afdelingen prioriterer på en travl arbejdsplads. Vi oplevede stort engagement og håber, at undervisningen vil bidrage til at kvalificere og lette sagsbehandlingen til gavn for forvaltningen og borgerne.

Vi vil gerne kvittere for det gode samarbejde med området omkring borgerhenvendelser.

5.4 Skole- og Dagtilbudsområdet

Borgerrådgiveren har modtaget 17 henvendelser på Skole- og Dagtilbudsområdet. Der blev ved sidste års beretning registreret 9 henvendelser.

14 af de 17 henvendelser vedrørende Skole- og Dagtilbudsområdet er besvaret af Borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling har været direkte involveret i besvarelsen.

De primære årsager til henvendelser fordeler sig således:

- **4 vedrørende spørgsmål til sagsbehandling**
- **4 vedrørende spørgsmål til afgørelse**

Der har f.eks. været flere henvendelser omkring forældrenes ønske om at få udarbejdet en PPV (Pædagogisk psykologisk vurdering) af elevens mulige behov for særlig støtte i skolen.

Borgerrådgiveren har i 1 tilfælde anmodet området om besvarelse på borgerens henvendelse, som omhandlede en frustration over utilstrækkelig støtte til en elev, hvor det ikke er lykkedes med opstart i en ny skole.

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.

6 Borgerrådgiveren

I 2025 var der 11 henvendelser til Borgerrådgiveren, der ikke direkte vedrørte et direktørområde, men omhandlede mere generelle spørgsmål om borgerrådgiverfunktionen i Norddjurs Kommune. Der er f.eks. tale om Borgerrådgiverens kompetencer og reaktionsmuligheder.

Derudover var der 21 henvendelser, som er registreret uden for borgerrådgiverfunktionens kompetence. Det omhandler for eksempel henvendelser vedrørende spørgsmål, hvor kompetencen ligger hos Ankestyrelsen, Udbetaling Danmark eller Familieretshuset.

I disse tilfælde orienteres borgeren om, at Borgerrådgiveren ikke har kompetence til at hjælpe udenfor den kommunale forvaltning, men giver selvfølgelig borgerne overordnet råd og vejledning og om hvor de kan henvende sig.

6.1 Præsentation, undervisning og inspiration

Afslutningsvis ønskes der som forrige års beretninger at gøres opmærksom på, at Borgerrådgiveren fortsat 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.

Desuden 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.

Som en afsluttende bemærkning i dette års beretning 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.

7 Sammenfatning

Borgerrådgiveren har i 2025 modtaget 244 henvendelser, hvilket er et fald i forhold til 2024, hvor der blev registreret 288 henvendelser.

Henvendelserne fordeler sig fortsat primært på de områder, hvor der træffes indgribende eller komplekse afgørelser for borgerne.

En væsentlig del af henvendelserne vedrører spørgsmål til sagsbehandling, procedurer og afgørelser. Dette indikerer et vedvarende behov for tydelig kommunikation, forventningsafstemning og inddragelse af borgerne i deres egne sagsforløb.

På tværs af fagområderne peger beretningens henvendelser særligt på følgende opmærksomhedspunkter:

- *Manglende fremdrift i sager.* Der ses fortsat eksempler på sagsforløb, hvor der over længere perioder ikke sker aktive sagsbehandlingsskridt. Dette kan skabe usikkerhed hos borgerne og føre til oplevelser af at være glemt i systemet.
- *Utilstrækkelig kommunikation og inddragelse.* Flere henvendelser afspejler, at borgere ikke oplever at være tilstrækkeligt informeret eller inddraget i deres sag, herunder manglende opfølgning og klarhed omkring videre proces.
- *Retssikkerhedsmæssige forhold.* Der er eksempler vedrørende manglende afgørelser, utilstrækkelig journalisering og uklar håndtering af ansøgninger, som kan indebære risiko for, at borgeren kan lide et retstab.
- *Koordinering og sammenhæng i indsatsen.* Der er eksempler på, at der mellem social- og arbejdsmarkedsområdet er udfordringer i koordineringen mellem fagområder samt i organiseringen af indsatser, hvilket kan føre til en oplevelse af et fragmenteret forløb for borgerne.

Beretningen viser også en positiv udvikling i form af flere forhold:

- Et mindre fald i antallet af henvendelser
- Øget brug af Borgerrådgiveren til faglig sparring fra forvaltningen
- Engagement fra flere afdelinger i undervisning og dialog om sagsbehandling

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at der er et godt samarbejde mellem Borgerrådgiveren og forvaltningen omkring de frustrationer, borgerne oplever i deres møde med den kommunale forvaltning.

Det er af stor betydning for vores fælles vision om sammen at skabe bedre sagsbehandling, service og dialog for borgerne i Norddjurs Kommune, og vi ser frem til at fortsætte samarbejdet i 2026.

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 rummer megen værdifuld viden og læring.

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 ikke 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 give anledning til en ændring i sagsgange, interne procedurer 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 formentlig 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

- Manglende 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 ændringer af sagsgange, procedurer m.m.

Den løbende kontakt mellem Borgerrådgiveren og forvaltningen 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.