



## Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>INDLEDNING</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>BERETNINGEN FOR 2023</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>289 HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN</b> .....	<b>4</b>
3.1	BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF HENVENDELSERNE.....	4
<b>4</b>	<b>FÆLLESFORVALTNINGSДИРЕКТØRENS OMRÅDE</b> .....	<b>5</b>
4.1	ERHVERV OG ARBEJDSMARKED.....	5
4.1.1	<i>Besvaret af Borgerrådgiveren</i> .....	6
4.1.2	<i>Besvaret af erhverv og arbejdsmarked</i> .....	6
4.2	BORGERSERVICE, IT OG DIGITALISERING.....	8
<b>5</b>	<b>VELFÆRDSДИРЕКТØRENS OMRÅDE</b> .....	<b>10</b>
5.1	BØRNE- OG FAMILIEOMRÅDET.....	10
5.1.1	<i>Besvaret af Borgerrådgiveren</i> .....	10
5.1.2	<i>Besvaret af Børne- og Familieområdet</i> .....	11
5.2	SOCIALOMRÅDET.....	12
5.2.1	<i>Besvaret af Borgerrådgiveren</i> .....	12
5.2.2	<i>Besvaret af Socialområdet</i> .....	12
5.3	SUNDHEDS- OG OMSORGSOMRÅDET.....	13
5.3.1	<i>Besvaret af Borgerrådgiveren</i> .....	14
5.3.2	<i>Besvaret af Sundheds- og Omsorgsområdet</i> .....	14
5.4	SKOLE- OG DAGTILBUDSOMRÅDET.....	14
<b>6</b>	<b>BORGERRÅDGIVEREN</b> .....	<b>15</b>
6.1	PRÆSENTATION, UNDERVISNING OG INSPIRATION.....	15
<b>7</b>	<b>SAMMENFATNING</b> .....	<b>15</b>
	<b>BILAG 1, METODISKE BEMÆRKNINGER</b> .....	<b>17</b>

# 1 Indledning

Borgerrådgiverfunktionen blev etableret i 2012, da Norddjurs Kommunalbestyrelse ønskede en uafhængig funktion i kommunen, hvor borgere og virksomheder kunne klage over sagsbehandling og service.

Formålet med Borgerrådgiverfunktionen er at gøre det nemmere for borgere og erhvervsdrivende at klage over forhold vedrørende sagsbehandlingen og betjeningen i Norddjurs Kommune. Desuden får de, som oplever en konkret usikkerhed eller tvivl om, hvorvidt de er blevet behandlet korrekt af Norddjurs Kommune, mulighed for at få uafhængig rådgivning og vejledning omkring deres sagsforløb.

Borgerrådgiverens fokus er at medvirke til at gøre sagsbehandlingen i Norddjurs Kommune så god som mulig.

Hos kommunens Borgerrådgiver kan man:

- Få hjælp til at forstå en afgørelse fra kommunen
- Få information og rådgivning om, hvordan man klager over kommunens afgørelser, og hvem der kan behandle en given klage
- Klage over kommunens sagsbehandling, personalets optræden m.v.
- Få hjælp til at få genskabt dialogen med kommunens medarbejdere, hvis der er opstået konflikter i en sag
- Komme med forslag til, hvordan kommunens sagsbehandling og borgerbetjening kan forbedres
- Anmode Borgerrådgiveren om at deltage som bisidder
- Få hjælp til at komme videre med en klage, hvis man har oplevet diskrimination i kommunen.

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 2023

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

Henvendelserne til Borgerrådgiveren gør det muligt at se nærmere på, hvad der karakteriserer 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.

Der skal i den forbindelse også knyttes en bemærkning til de konkrete eksempler, som Borgerrådgiveren præsenterer i denne beretning. Eksemplerne medtages af to årsager: dels for at give læseren et indtryk af det daglige arbejde i Borgerrådgiverfunktionen, og dels for at illustrere de problemstillinger, som borgere eller erhvervsdrivende konkret har oplevet i forbindelse med deres henvendelse til kommunen.

Eksemplerne bør derfor ikke læses som et udtryk for, at netop den pågældende afdeling, hvorfra der er præsenteret et eksempel, har særligt store udfordringer i forhold til sagsbehandlingen.

Derudover kan eksemplerne være til inspiration og læring for kommunen, idet man herigennem kan få et indblik i, hvordan borgerne har oplevet mødet med kommunens forvaltning.

## 3 289 henvendelser til Borgerrådgiveren

Beretningen vedrører perioden fra den 1. januar til den 31. december 2023, hvor der har været 289 henvendelser til Borgerrådgiveren. Henvendelserne har fordelt sig nogenlunde ligeligt mellem Velfærdsområdet og Fællesforvaltningens område.

Til sammenligning var der 246 henvendelser i 2022.

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.

### 3.1 Borgerrådgiverens behandling af henvendelserne

Borgerrådgiverens behandling af de 289 henvendelser fordeler sig på følgende måde:

- **178 henvendelser er besvaret, uden at den berørte afdeling har været involveret**
- **37 henvendelser, hvor afdelingen er anmodet om at tage direkte kontakt til borgeren**
- **29 henvendelser, hvor Borgerrådgiveren har hjulpet borgere med enten at få indsendt:**
  - **en ansøgning**
  - **bemærkninger til en partshøring**
  - **bemærkninger til deres klage over en afgørelse**
- **27 henvendelser, hvor afdelingen er anmodet om at forholde sig til og besvare henvendelsen**
- **15 henvendelser, hvor Borgerrådgiveren har deltaget i borgerens møde med afdelingen**
- **3 henvendelser, hvor Borgerrådgiveren holdt oplæg om funktionen, beretning eller undervisning**

## 4 Fællesforvaltningsdirektørens område

I 2023 har der været 110 henvendelser vedrørende Fællesforvaltningsdirektørens område fordelt på følgende afdelinger:

- **86 henvendelser vedrørende erhverv og arbejdsmarked**
- **13 henvendelser vedrørende Borgerservice, IT og digitalisering**
- **6 henvendelser vedrørende ungeindsatsen og UU**
- **4 henvendelser vedrørende vej og ejendom**
- **1 henvendelse vedrørende plan, byg og miljø.**

Hovedparten af henvendelserne omkring Fællesforvaltningsdirektørens område har med andre ord været vedrørende erhverv og arbejdsmarked efterfulgt af Borgerservice, IT og digitalisering.

### 4.1 Erhverv og arbejdsmarked

Borgerrådgiverens behandling af de 86 henvendelser vedrørende erhverv og arbejdsmarked fordeler sig på følgende måde:

- **53 henvendelser er besvaret af Borgerrådgiveren, uden at området har været involveret**
- **16 henvendelser, hvor Borgerrådgiveren har hjulpet borgere med enten at få indsendt:**
  - **en ansøgning**
  - **bemærkninger til en partshøring**
  - **bemærkninger til en klage over en afgørelse**
- **9 henvendelser, hvor området er anmodet om at forholde sig til og besvare henvendelsen**
- **7 henvendelser, hvor området er anmodet om at tage direkte kontakt til borgeren**
- **1 henvendelse, hvor Borgerrådgiveren har deltaget i borgerens møde med området**

Eksempel på hjælp til at indsende bemærkninger i forbindelse med en borgers klage over en afgørelse omhandlede en sag, hvor kommunen traf afgørelse om stop for borgerens sygedagpenge.

På grund af et dødsfald i familien valgte borgeren den 9. august 2023 at tage over til familie bosiddende i Malmø, selvom borgeren var indkaldt til møde den 10. august 2023. Borgeren forsøgte inden mødet at kontakte sagsbehandleren for at orientere om, at borgeren ikke ville kunne komme til mødet den 10. august. Det var dog ikke muligt at få kontakt med sagsbehandleren, hvorfor borgeren ringede til Norddjurs Kommunes hovednummer og orienterede Borgerservice om, at borgeren på grund af dødsfald i familien var taget til Malmø og derfor ikke kunne komme til et aftalt møde den 10. august 2023. Borgeren aftalte med medarbejderen i Borgerservice, at meddelelsen blev givet videre til sagsbehandleren, og borgeren foretog sig derfor ikke yderligere i forhold til det aftalte møde.

Efterfølgende traf afdelingen afgørelse om stop for borgerens sygedagpenge med henvisning til, at borgeren var udeblevet uden at have meldt afbud til mødet. Borgeren klagede over afgørelsen, som efter afdelingens fastholdelse af afgørelsen blev sendt til behandling i Ankestyrelsen.

Ankestyrelsen hjemviste den 16. november 2023 sagen til fornyet behandling vedrørende kommunens afgørelse om borgerens ret til sygedagpenge efter den 11. august 2023. Efter Ankestyrelsens opfattelse manglede der oplysninger i sagen for at kunne vurdere, om borgeren havde ret til sygedagpenge efter den 11. august 2023, herunder om borgerens ferieafholdelse skulle sidestilles med en raskmelding. Det fremgik af Ankestyrelsens hjemvisning, at kommunen først skulle tage stilling til, hvorvidt ferien kunne godkendes.

Hjemvisningen førte til, at afdelingen den 17. november 2023 traf en ny afgørelse om ophør af borgerens sygedagpenge fra den 11. august 2023. I afgørelsen henviste afdelingen til, at borgeren ikke havde aftalt ferien før udeblivelsen fra mødet, og derudover, at der på mødet skulle have været udarbejdet en plan for både den beskæftigelsesrettede indsats og opstartsmøde med ny virksomhedskonsulent. Afdelingen vurderede, at borgerens afholdelse af ferien væsentligt forhalede tidsperspektivet i sagen, og at borgeren dermed udviste manglende vilje til at medvirke i sagen. Afdelingen konkluderede, at såfremt borgeren havde anmodet om ferie på det pågældende tidspunkt,

ville dette være blevet afvist, hvorfor den afholdte ferie ikke kunne godkendes. Konsekvensen af dette var, at borgerens sygedagpenge ophørte.

Borgeren henvendte sig herefter til Borgerrådgiveren for at få hjælp til både forståelse af afgørelsen og for at klage over den.

I forbindelse med klagen henviste borgeren til, at dødsfaldet skete pludseligt, og at borgeren derfor ikke kunne have anmodet om ferie på forhånd. Borgeren fastholdt, at borgeren var i dialog med Norddjurs Kommune den 9. august 2023 og derfor inden mødet havde gjort kommunen opmærksom på, at borgeren som følge af dødsfaldet i familien ikke ville kunne komme til det aftalte møde.

Efter borgerens opfattelse var afdelingens begrundelse for ikke at godkende ferien, med henvisning til at der skulle udarbejdes en plan for den beskæftigelsesrettede indsats og et opstartsmøde med ny virksomhedskonsulent, ikke tilstrækkelig til at nægte ferien. Borgeren henviste til, at det ikke var borgerens ansvar at udarbejde planen for den beskæftigelsesrettede indsats. Tværtimod ville borgeren blive præsenteret for en plan, og borgeren havde alene mulighed for at komme med sine bemærkninger. Mødet med den nye virksomhedskonsulent burde også uden problemer kunne flyttes 2 til 3 hverdage uden, at det ville have ført til en væsentlig forsinkelse af beskæftigelsesindsatsen. Borgeren var derfor uenig i, at en så kort udsættelse af sagen, som de 2 dage måtte anses for, var så væsentlig for sagsbehandlingen fra borgerens side, at det måtte sidestilles med manglende vilje til at medvirke i sagens behandling.

Norddjurs Kommune fastholdt afgørelsen, og sagen endte igen i Ankestyrelsen.

Den 19. januar 2024 traf Ankestyrelsen afgørelse om, at borgeren var berettiget til sygedagpenge fra den 12. august 2023. Ankestyrelsen begrundede afgørelsen med, at borgeren havde ret til at afholde ferie i perioden den 10. august 2023 til den 11. august 2023. Ankestyrelsen henviste her til, at borgerens ferie ikke havde været uforenelig med sygedagpengeforløbet. Ankestyrelsen konkluderede dog, at borgeren ikke var berettiget til sygedagpenge under sin ferie.

#### **4.1.1 Besvaret af Borgerrådgiveren**

53 af de 86 henvendelser vedrørende erhverv og arbejdsmarked er besvaret af Borgerrådgiveren, uden at afdelingerne har været involveret i besvarelsen.

Af de 53 henvendelser har 34 omhandlet spørgsmål til sagsbehandlingen eller til sagsbehandlingsproceduren, og de fordeler sig på følgende måde:

- **19 spørgsmål til sagsbehandlingen**
- **15 spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren**

Det er således både informationer på det generelle niveau omkring sagsbehandlingen og konkret i forhold til sagsbehandlingen i den enkelte sag, som gør borgerne så frustrerede eller usikre, at de vælger at kontakte Borgerrådgiverfunktionen i Norddjurs Kommune.

Det er dog ikke Borgerrådgiverens generelle opfattelse, at sagsbehandlerne ikke på et tidspunkt allerede har oplyst borgerne om sagsbehandlingsskridt og det forventede sagsforløb. Men den frustration, som borgerne giver udtryk for hos borgerrådgiveren, gør, at vi i forhold til erhverv og arbejdsmarked foreslår et øget fokus på medinddragelse af borgerne i de komplekse og langstrakte sagsforløb.

Et eksempel på en henvendelse, som blev registreret som spørgsmål til sagsbehandlingen, omhandlede en borger, som ønskede, at sagsbehandleren indhentede yderligere oplysninger om borgerens helbredsstatus ved en speciallæge. Sagsbehandleren havde dog afvist dette, da man ikke fandt det nødvendigt for at behandle sagen. Borgerrådgiveren orienterede borgeren om, at forvaltningen er forpligtet til at undersøge en sag tilstrækkeligt, og at denne forpligtelse også medfører, at det er forvaltningen, som vurderer, hvilke oplysninger der er nødvendige at indhente for at kunne behandle sagen.

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

Borgerrådgiveren har i tidligere beretninger beskrevet, hvordan nogle henvendelser er egnet til en hurtig og mere fleksibel behandling, hvor borgerens akutte spørgsmål og problemer kan løses ved, at Borgerrådgiveren tager direkte kontakt til den pågældende afdeling eller sagsbehandler.

I forhold til erhverv og arbejdsmarked har Borgerrådgiveren i 2023 i 7 tilfælde anvendt denne metode for at opnå en hurtigere dialog og løsning på borgerens problem.

Derudover har Borgerrådgiveren i 9 tilfælde anmodet erhverv og arbejdsmarked om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse med en skriftlig tilbagemelding til borgeren og Borgerrådgiveren.

Den frustration og utilfredshed, som er årsagen til henvendelserne fra borgerne i de 16 sager, hvor arbejdsmarkedsafdelingen er anmodet om at forholde sig til og besvare henvendelserne, fordeler sig på følgende måde:

- **5 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen**
- **4 vedrørende lang sagsbehandlingstid**
- **1 vedrørende manglende inddragelse**
- **1 vedrørende spørgsmål til afgørelse**
- **1 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure**
- **1 vedrørende manglende råd og vejledning**
- **1 vedrørende manglende svar**
- **1 vedrørende manglende afgørelse**
- **1 vedrørende personfølsomme oplysninger**

For de henvendelser, hvor erhverv og arbejdsmarked er anmodet om at forholde sig til borgerens frustration eller utilfredshed, er det borgerens spørgsmål til sagsbehandlingen og den lange sagsbehandlingstid, som fylder mest.

Et eksempel på en henvendelse vedrørende lang sagsbehandlingstid omhandlede en borger, som i marts 2023 var utilfreds med sagsbehandlingstiden i forhold til fremlæggelse af borgerens sag for rehabiliteringsteamet i Norddjurs Kommune. Selvom afdelingen havde modtaget de sidste oplysninger til sagen i starten af januar 2023, var den forberedende del til rehabiliteringsteamet stadig ikke færdiggjort.

I sin besvarelse beklagede afdelingen den langsommelige sagsbehandling og sendte samtidig et skema og en samtykkeerklæring, som borgeren blev bedt om at udfylde inden bestilling af tid til møde i rehabiliteringsteamet. Borgerrådgiveren kontaktede efterfølgende afdelingen, da vi undrede os over, hvorfor skemaet og samtykkeerklæringen først kunne sendes til borgeren efter henvendelse fra Borgerrådgiveren og ikke i forlængelse af de modtagne dokumenter i januar 2023. Afdelingen anerkendte undringen og kunne oplyse, at der ikke var nogen grund til, at den forberedende del ikke var påbegyndt tidligere, og de forventede, at sagen ville være klar til forelæggelse for rehabiliteringsteamet medio april 2023.

Borgerrådgiveren vil gerne rose afdelingens håndtering af sagen. Først og fremmest ved at anerkende det u hensigtsmæssige i, at der ikke blev reageret rettidigt, men især ved at stå ved sine fejl i den konkrete sagsbehandling og derefter på en konstruktiv måde løse problemet og hurtigt få sagsbehandlingen tilbage på sporet.

Et eksempel på en henvendelse vedrørende spørgsmål til borgerens afgørelse handlede om en borger, som var i tvivl om, hvorvidt vedkommende havde fået udbetalt det korrekte beløb i kontanthjælp. Borgeren kunne ikke gennemskue beregningerne af den udbetalte kontanthjælp, hvilket også gjaldt for Borgerrådgiveren. Derfor anmodede vi afdelingen om en forklaring på beregningerne for at sikre, at borgeren modtog den kontanthjælp, som vedkommende var berettiget til.

Selvom der er konkrete udfordringer i enkelte sager, finder Borgerrådgiveren generelt, at udviklingen inden for erhverv og arbejdsmarked er positiv. Området kunne dog have større fokus på de forvaltningsretlige og socialretlige sagsbehandlingsregler, herunder især hurtighedsprincippet, helhedsprincippet og dialogprincippet. Borgerrådgiveren mener, at det næste nødvendige skridt er at forbedre sagsbehandlingen og mødet med borgerne på erhverv og arbejdsmarked.

Derudover deltager Borgerrådgiverfunktionen gerne i en nærmere dialog med erhverv og arbejdsmarked om den frustration og utilfredshed, som er hovedårsagerne til henvendelserne fra borgerne. Både når det gælder de henvendelser, som Borgerrådgiveren har besvaret, og de henvendelser, hvor erhverv og arbejdsmarked har været involveret i besvarelsen.

## 4.2 Borgerservice, IT og digitalisering

Borgerrådgiverens behandling af de 13 henvendelser har alle været vedrørende borgerservice og fordeler sig på følgende måde:

- **5 henvendelser er besvaret af Borgerrådgiveren, uden at borgerservice har været involveret**
- **3 henvendelser, hvor borgerservice er anmodet om at forholde sig til og besvare henvendelsen**
- **3 henvendelser, hvor borgerservice er anmodet om at tage direkte kontakt til borgeren**
- **1 henvendelse, hvor Borgerrådgiveren har hjulpet borgere med enten at få indsendt:**
  - **bemærkninger til en klage over en afgørelse**
- **1 henvendelse, hvor Borgerrådgiveren har deltaget i borgerens møde med borgerservice**

De tre henvendelser, hvor borgerservice er anmodet om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse, var alle vedrørende problemstillinger i forhold til sagsbehandlingen i forbindelse med kontrolsager.

I en af sagerne blev en borger kontaktet af Kontrolenheden på baggrund af en anonym anmeldelse om, at borgeren var set muge ud ved en hest og køre med en trillebør. Borgeren blev telefonisk orienteret om indholdet af den anonyme anmeldelse. I den forbindelse afviste borgeren, at vedkommende skulle have muget ud ved heste og forklarede desuden, at borgerens egen hest ikke var opstaldet, men gik på en græsmark. Desuden havde borgeren for nylig gået med en trillebør i sin egen have, og det kunne muligvis være det, som den anonyme anmeldelse henviste til. Kontrolenheden afsluttede samtalen med at give borgeren besked om at sende en kopi af borgerens kontoudtog for de seneste tre måneder på samtlige af borgerens bankkonti.

Borgeren fandt kravet fra Kontrolenheden for grænseoverskridende og var frustreret over at skulle fremvise sine personlige økonomiske oplysninger på så spinkelt et grundlag, og tog derfor kontakt til Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren deltog efterfølgende i borgerens møde med Kontrolenheden, hvor borgeren for at få afsluttet sagen endte med at udlevere alle sine økonomiske oplysninger til Kontrolenheden. Kort efter meddelte Kontrolenheden, at man efter at have gennemgået borgerens konti havde besluttet at afslutte deres undersøgelse.

Borgeren var fortsat frustreret over forløbet og forklarede til Borgerrådgiveren, at vedkommende havde fået forståelse af, at det ville få betydning for borgerens forsørgelsesgrundlag, hvis ikke Kontrolenheden havde fået adgang til borgerens økonomiske oplysninger.

Det konkrete sagsforløb efterlod Borgerrådgiveren i tvivl om, hvorvidt oplysningerne i sagen var tilstrækkeligt grundlag for, at Kontrolenheden skulle have adgang til så følsomme personoplysninger som borgerens samtlige økonomiske oplysninger. Forløbet efterlod samtidig det indtryk, at Kontrolenhedens første sagsbehandlingsskridt ved åbningen af en kontrolsag altid er at anmode om borgerens økonomiske oplysninger, uanset grundlaget for sagen.

Dette blev understøttet af, at Kontrolenheden på mødet oplyste, at afdelingen i forbindelse med en anmeldelse, hvor borgeren modtager en social ydelse, ikke finder det unormalt, at Kontrolenheden anmoder om borgerens kontoudtog for at undersøge, om borgeren modtager anden indkomst ved siden af sin sociale ydelse. Hertil orienterede Borgerrådgiveren om sin bekymring for, at en sådan fast praksis kunne være i strid med proportionalitetsprincippet om at anvende det mindst indgribende sagsbehandlingsskridt, og desuden kunne have karakter af at være skøn under regel. Kontrolenheden oplyste hertil, at der altid er tale om et individuelt skøn, inden der anmodes om økonomiske oplysninger hos en borger.

På baggrund af hele forløbet anmodede Borgerrådgiveren efterfølgende afdelingen om en beskrivelse af selve grundlaget for afdelingens vurdering om, hvorfor det var nødvendigt for dem at få adgang til borgerens økonomiske oplysninger. Borgerrådgiveren spurgte samtidig til, om proportionalitetsprincippet var overholdt, set i lyset af ordlyden af anmeldelsen og borgerens forklaring hertil.

Herefter var der en længere skriftlig dialog med Kontrolenheden omkring hjemmelsgrundlag, databehandlingsgrundlag og proportionalitetsprincippet i forbindelse med, at afdelingen i en kontrolsag anmoder en borger om at udlevere sine økonomiske og andre personfølsomme oplysninger.



Det var uklart for Borgerrådgiveren, om Kontrolenheden delte Borgerrådgiverens opfattelse omkring sagsbehandlingen i en kontrolsag, hvorfor Borgerrådgiveren afslutningsvist orienterede Kontrolenheden om sin opfattelse.

Heraf fremgik det indledningsvist, at baggrunden for Borgerrådgiverens interesse i denne sag skyldtes bekymring for, om der skulle være en praksis i Kontrolenheden, hvor der på et utilstrækkeligt grundlag anmodes om følsomme oplysninger i forbindelse med, at afdelingen undersøgte en anmeldelse på en borger, som modtager en social ydelse.

I den konkrete sag, hvor oplysningerne i den anonyme anmeldelse var vage og antydede snyd, valgte afdelingen som sit næste sagsbehandlingsskridt at anmode borgeren om at udlevere samtlige kontoudtog. Kontrolenheden har ikke henvist til, hvilke konkrete og præcise oplysninger i sagen, som er grundlag for, at de anmodede om kontoudtog for tre måneder for alle borgerens conti, herunder hvorfor man ikke tillagde borgerens oplysninger nogen betydning.

Borgerrådgiveren anerkender, at konkrete oplysninger i nogle tilfælde kan give anledning til, at Kontrolenheden har et grundlag for at anmode om en borgers kontoudtog. Men det er vores opfattelse, at dette ikke gør sig gældende i den konkrete sag, da de få oplysninger i den anonyme anmeldelse var meget ukonkrete.

Borgerrådgiveren opfordrede derfor til, at Kontrolenheden fremadrettet er opmærksom på proportionalitetsprincippet ved indhentelse af oplysninger om borgeres private forhold og gør sig klart i forhold til, hvilke af de konkrete oplysninger i sagen, som gør, at man anmoder om yderligere oplysninger om borgerens rent private forhold.

Det fremgår af Retssikkerhedslovens § 11, at en myndighed kan anmode personer om at medvirke til sagens oplysning. Ordlyden understreger, at dette er frivilligt og ikke en pligt. Det fremgår af Kontrolenhedens svar på borgerens klage, at hvis borgeren i sin dialog med afdelingen havde spurgt ind til dette, så ville borgeren være blevet vejledt om dette. Det er værd at notere sig, at borgeren selv oplevede, at det kunne have konsekvenser for borgerens forsørgelsesgrundlag, hvis borgeren afviste anmodningen. På den baggrund skal Borgerrådgiveren opfordre til, at afdelingen fremadrettet er opmærksom på af egen drift at oplyse om, at borgerne kan medvirke til sagens oplysning, men at der samtidig ikke er tale om en pligt for borgerne, og at de med andre kan afvise afdelingens anmodning.

Afslutningsvist orienterede Borgerrådgiveren om, at dialogen med Kontrolenheden og Borgerrådgiverens bemærkninger til sagsbehandlingen ville indgå i vores årsberetning for 2023.

En anden sag vedrørte en borger, som i forbindelse med et møde med sin sygedagpengesagsbehandler oplevede, at der pludselig kom en anden medarbejder ind i mødelokalet og forklarede, at vedkommende skulle have adgang til borgerens kontoudtog. Borgeren opfattede det som en del af sygedagpengesagsbehandlingen og gav derfor den pågældende medarbejder adgang til borgerens kontoudtog.

Borgeren blev efterfølgende indkaldt til et nyt møde, hvor der ifølge dagsordenen ville være to sagsbehandlere til stede. Det viste sig at være den førnævnte medarbejder, som nu var med ved mødet fra begyndelsen. Borgeren gjorde derfor ved mødets start opmærksom på, at borgerens udfordringer med stress og depression betød, at borgeren havde meget svært ved at håndtere uanmeldte ændringer, som på det forrige møde. Men det viste sig herefter, at mødet handlede om konkrete økonomiske transaktioner i borgerens privatøkonomi og ikke om sygedagpengesagen. Medarbejderen orienterede borgeren om, at vedkommende var stødt på disse transaktioner i forbindelse med gennemgangen af borgerens kontoudtog. Det var først på dette tidspunkt, at borgeren reelt forstod, at Norddjurs Kommunes kontrolenhed havde påbegyndt en undersøgelse af borgerens økonomiske forhold.

Borgeren kontaktede Borgerrådgiveren og ønskede at klage over, at borgeren ikke straks var blevet gjort bekendt med, at Norddjurs Kommunes kontrolenhed havde startet en sag mod borgeren. Borgeren mente desuden ikke, at Kontrolenheden kunne anmode om adgang til borgerens kontoudtog uden at have et konkret sagligt grundlag herfor.

I besvarelsen fra Kontrolenheden fremgik det, at borgeren i begge tilfælde forinden var blevet informeret om, at der ville deltage en medarbejder fra Kontrolenheden. Men uanset dette beklagede Kontrolenheden, at borgeren havde haft en dårlig oplevelse i kontakten med dem.

Det fremgik dog ikke af besvarelsen, på hvilket grundlag afdelingen i den konkrete sag anmodede om adgang til borgerens kontoudtog.

Afslutningsvis meddelte Kontrolenheden, at afdelingen fremadrettet skriftligt og inden mødets afholdelse vil orientere borgerne, såfremt Kontrolenhedens medarbejdere deltager i borgerens møde med deres sagsbehandler. Samtidig vil borgerne blive oplyst om formålet og lovgrundlaget for kontrolenhedens deltagelse i dette møde.

Idet Kontrolenheden orienterede om denne fremadrettede praksis for afholdelse af møder med borgerne, foretog vi os ikke yderligere i sagen.

Selvom der konkret har været udfordringer i enkelte sager vedrørende Kontrolenheden, så finder Borgerrådgiveren generelt, at antallet af henvendelser udgør et for spinkelt grundlag til at påpege tendenser og komme med generelle anbefalinger vedrørende Borgerservice.

Borgerrådgiverfunktionen deltager dog gerne i en nærmere dialog med Borgerservice om henvendelser fra borgerne, både i forhold til de henvendelser, som er besvaret af Borgerrådgiveren, og de henvendelser, hvor afdelingen har været involveret i besvarelsen.

## 5 Velfærdsdirektørens område

I 2023 har der været 143 henvendelser vedrørende Velfærdsdirektørens område som fordeler sig på følgende måde:

- **50 henvendelser vedrørende Børne- og Familieområdet**
- **38 henvendelser vedrørende Socialområdet**
- **37 henvendelser vedrørende Sundheds- og Omsorgsområdet**
- **18 henvendelser vedrørende Skole og Dagtilbudsområdet**

### 5.1 Børne- og Familieområdet

Borgerrådgiverens behandling af de 50 henvendelser fordeler sig på følgende måde:

- **25 henvendelser er besvaret af Borgerrådgiveren, uden at området har været involveret**
- **10 henvendelser, hvor området er anmodet om at tage direkte kontakt til borgeren**
- **7 henvendelser, hvor området er anmodet om at forholde sig til og besvare henvendelsen**
- **5 henvendelser, hvor Borgerrådgiveren har deltaget i borgerens møde med området**
- **3 henvendelser, hvor Borgerrådgiveren har hjulpet borgere med at få indsendt bemærkninger til en klage over en afgørelse**

#### 5.1.1 Besvaret af Borgerrådgiveren

Som det fremgår af ovenstående, så er 25 af de 50 henvendelser vedrørende Børne- og Familieområdet besvaret af Borgerrådgiveren, uden at området har været involveret i besvarelsen.

Af de 25 henvendelser har 16 omhandlet spørgsmål til sagsbehandlingen, manglende inddragelse i sagsbehandlingen eller til afgørelsen, og de fordeler sig på følgende måde:

- **7 spørgsmål til sagsbehandlingen**
- **5 manglende inddragelse**
- **4 spørgsmål til afgørelsen**

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. Men derudover er der også spørgsmål omkring manglende inddragelse i sagsbehandlingen, som kunne tyde på, at der mangler dialog med borgerne om den faktiske sagsbehandling i deres sag. Dette kan skyldes, at sager på dette område ofte er komplicerede og involverer forhold, hvor forældre efterspørger støtte til deres barn og gerne så hurtigt som muligt. Dette stiller dog større krav til inddragelse af forældrene, så de har overblik over de konkrete sagsbehandlingsskridt og forstår både det, som undersøges, og hvorfor det tager tid.

Et eksempel på en henvendelse registreret som spørgsmål til afgørelsen vedrørte en borger, som i efteråret 2022 havde søgt om tabt arbejdsfortjeneste. I foråret 2023 havde borgeren fortsat ikke modtaget en afgørelse på ansøgningen og spurgte til, hvornår borgeren kunne forvente dette. Borgerrådgiveren orienterede borgeren om, at Norddjurs Kommunes sagsbehandlingsfrist på behandling af sager om tabt arbejdsfortjeneste er på 12 uger, hvorfor borgeren burde have modtaget en afgørelse eller en orientering om, at sagen blev forsinket. Borgeren var dog i dialog med sagsbehandleren og ville vende tilbage, hvis vedkommende ikke snart modtog en afgørelse.

Et eksempel på en henvendelse registreret som manglende inddragelse vedrørte en borger, som igennem en længere periode havde oplevet manglende inddragelse i sagsbehandlingen. Det frustrerede borgeren, at sagsbehandleren ikke svarede på spørgsmål om den fremadrettede sagsbehandling, ligesom det var meget sjældent at sagsbehandleren tog initiativ til at orientere om sagsbehandlingen. Borgeren oplevede, at vedkommende derfor måtte være tovholder på sin egen sag for at sikre, at den blev sagsbehandlet korrekt. Efter et sagsbehandlerskift på sagen oplevede borgeren stor forbedring, hvorfor Borgerrådgiveren ikke foretog sig yderligere i sagen.

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

Som beskrevet i tidligere beretninger egner nogle henvendelser sig bedre til en hurtig og mere fleksibel behandling, hvor borgerens akutte problem kan løses ved, at borgerrådgiveren tager direkte kontakt til afdelingen eller sagsbehandleren.

I forhold til Børne- og Familieområdet har Borgerrådgiveren i 2023 i 10 tilfælde anvendt denne metode for at opnå en hurtigere løsning på borgerens problem. Derudover har borgerrådgiveren i 7 tilfælde anmodet Børne- og Familieområdet om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse.

Den frustration og utilfredshed, som er hovedårsagen til henvendelserne fra borgerne i de 17 sager, fordeler sig på følgende måde:

- **5 vedrørende manglende afgørelse i borgerens sag**
- **3 vedrørende manglende inddragelse i borgerens sag**
- **2 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen**
- **2 vedrørende manglende råd og vejledning**
- **2 vedrørende hjælp til ansøgning**
- **1 vedrørende lang sagsbehandlingstid**
- **1 vedrørende manglende svar på borgerens henvendelse**
- **1 vedrørende spørgsmål til afgørelsen i borgerens sag**

Et eksempel på en henvendelse vedrørte manglende afgørelse i borgerens sag om tabt arbejdsfortjeneste, hvor borgeren havde ansøgt om dette i ultimo 2022 og nu var i tvivl om, hvorvidt der var truffet en afgørelse i sagen. Borgeren blev oprindeligt informeret om, at sagsbehandlingstiden ville være på 12 uger. Gentagne henvendelser til afdelingen i løbet af foråret 2023 resulterede kun i beskeder om, at afgørelsen var forestående, men uden at der skete yderligere.

I juli 2023, da borgeren igen kontaktede afdelingen, blev borgeren informeret om, at der stadig manglede oplysninger fra læge og skole, og derfor kunne der ikke forventes en afgørelse før efter sommerferien. I midten af september 2023 modtog borgeren en "agterskrivelse" fra afdelingen og sendte herefter sine bemærkninger tilbage. Efter dette hørte borgeren ikke yderligere fra afdelingen, hvilket fik borgeren til at kontakte Borgerrådgiveren mod slutningen af september 2023.

Borgeren var utilfreds med forløbet og undrede sig over agterskrivelsens status og var reelt i tvivl om, hvorvidt der var tale om en afgørelse, en partshøring eller noget helt andet.

Borgerrådgiveren bemærkede derfor i sin henvendelse til afdelingen, at man bør være forsigtig med brugen af agterskrivelser og kun anvende dem, hvor det er direkte hjemlet i lovgivningen. Brugen af agterskrivelser kan forvirre borgerne ved at blande begreberne om partshøring og potentiel afgørelse sammen, hvilket kan resultere i, at borgerne mister overblikket over sagsbehandlingsprocessen og dermed lider retstab.

I deres svar beklagede afdelingen den ekstraordinært lange sagsbehandlingstid og anerkendte, at borgeren selv måtte tage initiativ til at kontakte dem for at få oplysninger om den videre sagsbehandling. Afdelingen tog desuden bemærkningerne vedrørende brugen af agterskrivelser til

efterretning og meddelte, at praksis ville blive ændret med det samme. Borgerrådgiveren foretog derfor ikke yderligere handlinger i denne sag.

I forhold til Børne- og Familieområdet opfordrer Borgerrådgiveren til øget fokus på inddragelse og information til borgerne, både i dagligdagens sagsbehandling og i de tilfælde, hvor der er behov for længere sags- og svarfrister end normalt. Borgerrådgiveren er åben for dialog med Børne- og Familieområdet, hvis de ønsker en nærmere gennemgang af Borgerrådgiverens observationer på området.

## 5.2 Socialområdet

Borgerrådgiverens behandling af de 38 henvendelser fordeler sig på følgende måde:

- **15 henvendelser er besvaret af Borgerrådgiveren, uden at forvaltningen har været involveret**
- **11 henvendelser, hvor Forvaltningen er anmodet om at tage direkte kontakt til borgeren**
- **6 henvendelser, hvor Borgerrådgiveren har deltaget i borgerens møde med forvaltningen**
- **3 henvendelser, hvor Forvaltningen er anmodet om at forholde sig til og besvare henvendelsen**
- **3 henvendelser, hvor Borgerrådgiveren har hjulpet borgere med at få indsendt en ansøgning.**

### 5.2.1 Besvaret af Borgerrådgiveren

Som det fremgår af ovenstående, så er 15 af de 38 henvendelser vedrørende Socialområdet besvaret af Borgerrådgiveren, uden at området har været involveret i besvarelsen.

Af de 15 henvendelser har 8 omhandlet spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren og vedrørende utilstrækkelig støtte, og de fordeler sig på følgende måde:

- **4 spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren**
- **4 vedrørende utilstrækkelig støtte**

I forhold til henvendelser registreret som utilstrækkelig støtte, ville en normal praksis være at sende en henvendelse, der omhandler et så alvorligt tema som utilstrækkelig støtte, til besvarelse i den berørte afdeling. Dog har Borgerrådgiveren i 4 tilfælde fundet det hensigtsmæssigt ikke at inddrage området.

Et eksempel på en henvendelse, der er registreret som utilstrækkelig støtte, men hvor området ikke blev inddraget, vedrørte en borger, som var utilfreds med personalets kompetencer på et botilbud. Borgeren mente, at personalet ikke havde de nødvendige kompetencer til at give den rette støtte.

Et eksempel på en henvendelse registreret som spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren vedrørte en borger, hvor der skulle udarbejdes en voksenudredningsmetode (VUM). Borgerrådgiveren orienterede borgeren om, at VUM består af forskellige skemaer, som sagsbehandleren bruger til at sikre, at borgeren får den nødvendige støtte. VUM-processen sigter også mod at sikre sammenhæng mellem den støtte, borgeren har behov for, og den indsats, kommunen kan tilbyde.

### 5.2.2 Besvaret af Socialområdet

Som beskrevet i tidligere beretninger egner nogle henvendelser sig bedre til en hurtig og mere fleksibel behandling, hvor Borgerrådgiveren løser borgerens akutte problem ved direkte kontakt til afdelingen eller sagsbehandleren. På Socialområdet har Borgerrådgiveren i 2023 anvendt denne metode i 11 tilfælde for at opnå en hurtigere løsning.

Derudover har Borgerrådgiveren i 3 tilfælde anmodet Socialområdet om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse.

Frustrationen og utilfredsheden, som er hovedårsagen til henvendelserne fra borgerne i de 14 sager, fordeler sig på følgende måde:

- **6 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen i borgerens sag**
- **3 vedrørende manglende afgørelse i borgerens sag**

- **2 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingstiden**
- **1 vedrørende manglende inddragelse i borgerens sag**
- **1 vedrørende manglende svar på borgerens henvendelse**
- **1 vedrørende utilstrækkelig støtte**

I de henvendelser, hvor Socialområdet er blevet anmodet om at forholde sig til borgerens frustration eller utilfredshed, er spørgsmål om sagsbehandlingen og manglende afgørelser i borgerens sag de mest fremtrædende temaer.

Et eksempel på en henvendelse vedrørende manglende afgørelse involverede en borger, som i perioden juli til december 2022 havde fået bevilget midlertidig socialpædagogisk støtte i henhold til Servicelovens § 82b. Samtidig indsendte borgeren en ansøgning om længerevarende støtte. Borgeren mente, at afdelingen havde tilstrækkelige oplysninger i januar 2023 til at kunne have truffet afgørelse om længerevarende bostøtte, men dette skete ikke.

Borgeren var frustreret over, at afdelingen ikke selv havde fulgt op på den midlertidige indsats, som blev afsluttet i januar 2023, og dermed vurderet, om der var behov for yderligere støtte. Borgeren påpegede, at tidligere perioder uden støtte havde medført en markant forringelse af borgerens generelle funktionsniveau, og at borgeren var i en særlig udfordret livsfase.

I deres svar bemærkede afdelingen, at det er deres ansvar at sikre tilstrækkelig oplysning af en sag for at kunne træffe afgørelse. De forklarede desuden, at de i perioden frem til den 31. august 2023 havde foretaget nødvendige skridt for at oplyse sagen tilstrækkeligt, og at det først ved et møde i visitationsudvalget den 31. august 2023 stod klart, at borgeren havde behov for yderligere støtte. Afdelingen beklagede dog, at de ikke havde kommunikeret tydeligt omkring sagens forløb og betingelserne for at tildele bostøtte efter Servicelovens § 85.

På baggrund af besvarelsen påpegede Borgerrådgiveren over for afdelingen, at den bevilgende myndighed har ansvaret for at følge op på den bevilligede indsats for at sikre, at formålet med støtten opnås – eller om der fortsat er behov for støtte, herunder eventuelt anden støtte end den oprindeligt bevilligede. Især når borgeren har ansøgt om uspecificeret støtte og modtaget en forebyggende midlertidig indsats efter § 82b, er det vigtigt at sikre tilstrækkelig opfølgning inden indsatsens afslutning.

Afdelingen anerkendte disse pointer og oplyste, at henvendelsen havde medført en ændring i deres praksis, så der fremadrettet vil blive aftalt opfølgning allerede ved opstarten af en indsats efter § 82b, og der vil være fokus på tæt kontakt mellem afdelingen og udføreren af disse indsatser. Borgerrådgiveren fortog sig derfor ikke yderligere i sagen.

Særligt forholdene omkring sagsbehandlingen i borgernes sag fylder i den frustration og utryghed, som borgerne giver udtryk for hos Borgerrådgiveren. Derfor bør Socialområdet fortsat have fokus på at få inddraget og forklaret borgerne om det forventede sagsforløb, tidshorizonten i forløbet, og hvornår borgeren kan forvente en afgørelse i deres sag.

Når man så undtagelsesvist ikke kan følge det forventede sagsforløb, så bør afdelingen på eget initiativ orientere borgeren herom og oplyse, hvordan sagsforløbet nu forventes at forløbe. Det er vores vurdering, at man derved kan søge at imødegå de pågældende borgers frustration over, at sagen ikke forløber som forventet eller ikke bliver afsluttet så hurtigt som lovet.

Særligt i de komplekse og langstrakte sagsforløb bør der være fokus på gentagne gange at få inddraget borgeren omkring sagsbehandlingen og det forventede fremadrettede forløb.

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.

### **5.3 Sundheds- og Omsorgsområdet**

Borgerrådgiverens behandling af de 37 henvendelser fordeler sig på følgende måde:

- **23 henvendelser er Besvaret af Borgerrådgiveren, uden at forvaltningen har været involveret**
- **7 henvendelser, hvor Borgerrådgiveren har hjulpet borgere med enten at få indsendt:**

- en ansøgning
- bemærkninger til en klage over en afgørelse
- **4 henvendelser, hvor Forvaltningen er anmodet om at tage direkte kontakt til borgeren**
- **2 henvendelser, hvor Forvaltningen er anmodet om at forholde sig til og besvare henvendelsen**

Endelig har Borgerrådgiveren i 1 tilfælde deltaget i forbindelse med en borgers møde med området.

### **5.3.1 Besvaret af Borgerrådgiveren**

23 af de 37 henvendelser vedrørende Sundheds- og Omsorgsområdet er besvaret af Borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen.

Af de 23 henvendelser har 9 omhandlet spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren og sagsbehandlingen, og de fordeler sig på følgende måde:

- **5 spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren**
- **4 spørgsmål til sagsbehandlingen**

Det er dog værd at bemærke, at ud af de 23 henvendelser har det i 6 tilfælde været sagsbehandlerne på området, som har kontakttet Borgerrådgiveren for at få sparring i forhold til borgernes sager. Det tyder på, at sagsbehandlerne på området både har kendskab til borgerrådgiverfunktionen og samtidigt finder, at vi kan give dem nyttig viden i forhold til håndtering af vanskelige sager.

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

Som beskrevet i tidligere beretninger, så egner nogle henvendelser sig bedre til en hurtig og mere fleksibel behandling, hvor borgerens akutte problem kan løses ved, at Borgerrådgiveren tager direkte kontakt til afdelingen eller sagsbehandler.

I forhold til Sundheds- og Omsorgsområdet, så har Borgerrådgiveren i 2023 i 4 tilfælde anvendt den metode for derigennem at få en hurtigere løsning på borgerens problem.

Derudover har Borgerrådgiveren i 2 tilfælde anmodet Sundheds- og Omsorgsområdet om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse.

Den frustration og utilfredshed, som er hovedårsagen til henvendelserne fra borgerne i de 6 sager, fordeler sig på følgende måde:

- **2 vedrørende manglende svar på borgerens henvendelse**
- **1 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen i borgerens sag**
- **1 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure**
- **1 vedrørende lang sagsbehandlingstid**
- **1 vedrørende manglende afgørelse i borgerens sag**

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.

## **5.4 Skole- og Dagtilbudsområdet**

Borgerrådgiverens behandling af de 18 henvendelser fordeler sig på følgende måde.

Borgerrådgiveren har i 17 tilfælde besvaret henvendelsen uden at involvere området.

Derudover har borgerrådgiveren i 1 tilfælde deltaget i forbindelse med en borgers møde med området.

Af de 17 henvendelser har 9 omhandlet spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren, sagsbehandlingen og sagens afgørelse, og de fordeler sig på følgende måde:

- **3 spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren**
- **3 spørgsmål til sagsbehandlingen**
- **3 spørgsmål til afgørelse**

Det er værd at bemærke, at Borgerrådgiveren i foråret 2023 deltog i en temadag for de administrative medarbejdere på skole- og dagtilbudsområdet vedrørende journaliserings- og notatpligten. Borgerrådgiveren oplevede en god dialog og medvirken fra medarbejderne, og der kom efterfølgende flere henvendelser til funktionen i forhold til håndteringen af pligten i konkrete sager samt andre konkrete sagsbehandlingsspørgsmål.

## 6 Borgerrådgiveren

I 2023 var der 9 henvendelser til borgerrådgiveren, der ikke direkte vedrørte et direktørområde, men drejede sig om mere generelle henvendelser vedrørende sagsbehandling eller om selve Borgerrådgiverfunktionen i Norddjurs Kommune. Der er f.eks. tale om præsentation af Borgerrådgiverfunktionen, beretningen eller interview. Til sammenligning var der 23 henvendelser i 2022.

Derudover var der 27 henvendelser, som er registreret uden for Borgerrådgiverfunktionens kompetence. Det omhandler f.eks. henvendelser om hjælp til at forstå et brev man har modtaget fra Ankestyrelsen, Udbetaling Danmark 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

Forvaltningen 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

Som beskrevet tidligere i beretningen 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.

For en større andel af henvendelserne er årsagen til borgerens frustration eller utilfredshed manglende indblik i eller forståelse for de enkelte sagsbehandlingsskridt, sagsbehandlingsproceduren i deres sag eller sagens afgørelse.

Borgerrådgiverens generelle opfattelse er, at sagsbehandlere tidligere har givet borgerne de samme oplysninger, som borgeren får i deres samtale med borgerrådgiveren. Dog mister borgerne nemt overblikket over de forskellige sagsbehandlingsskridt. Dette gør sig særligt gældende i de komplicerede sager med mange forskellige sagsskridt og hvor der kan være forskellige muligheder og udfald i spil.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at man særligt i de komplekse og langstrakte sagsforløb vil kunne fjerne meget af borgerens usikkerhed omkring sagsbehandlingen og det fremadrettede forløb med tydeligere information og bedre inddragelse af borgerne.

Desuden vil det også i de mere simple forløb give god mening at have fokus på borgerens forståelse af sagsforløbet og sagsbehandlingen. Dette kan bl.a. ske ved, at der i forbindelse med samtalerne med borgerne er afsat tid til både at tale om de næste konkrete sagsbehandlingsskridt og det samlede forventede sagsforløb i borgerens sag.

For at støtte op om denne proces og i øvrigt give en nærmere gennemgang af årsagerne til borgernes utilfredshed vedrørende de enkelte afdelinger, tilbyder Borgerrådgiveren at komme ud i de forskellige afdelinger i Norddjurs Kommune og holde oplæg.



## 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 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, kommunistørrelse, 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.