

## Borgerrådgiverens beretning

### *Åben Sag*

### Sagsgang

HU, ØK, KB

### Sagsfremstilling

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.

Borgerrådgiveren giver på temamødet i Kommunalbestyrelsen den 20. august et kort oplæg om beretningen for 2023. Borgerrådgiverens beretning 2023 behandles i Hovedudvalget d. 5. september, i Økonomiudvalget d. 1. oktober og i Kommunalbestyrelsen d. 8. oktober.

Der blev besluttet på temamøde for Kommunalbestyrelsen d. 23. maj 2023, at fagcheferne inviteres til årsberetningen fremover.

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

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 antallet igennem de seneste par år.

Borgerrådgiveren forsøger i beretningen 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 sagsbehandlerne 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.

Velfærdsforvaltningsdirektøren indleder punktet ved kort at præsentere hovedpointerne i rapporten og komme ind på læringsperspektiverne.

### **Indstilling**

Formanden indstiller, at Hovedudvalget har en dialog om Borgerrådgiverens beretning og læringsperspektiverne.

### **Beslutning i Hovedudvalget den 05-09-2024**

Velfærdsdirektør Lene Mehlsen Thomsen fremlagde pointer fra borgerrådgiverens beretning. Der er eksempelvis opmærksomhed på, at vi nogle steder kan blive bedre til dialog med og inddragelse af børn og unge. I forhold til sagsgange og sagsarbejdet kan transparensen med fordel øges og eventuelt visualiseres på nye måder. Rapporten bruges fremad som afsæt for læring i forhold til at blive endnu bedre i kontakten med borgerne

Afbud:

Mette Koudal (Børne- og familiechef)

Ole Andersen

Henrik Fuglsang

### **Bilag:**

1 - Åben Borgerrådgiverens beretning 2023 Norddjurs (82056/24) (H)  
3658586 kommune.pdf